

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Práticas Organizacionais e Estilos de Coping: Um Contributo para a Gestão de Stress de Elementos Policiais

Leonor Isabel Abreu Cró

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional

Orientadora:

Prof^a Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Catedrática,
ISCTE-IUL

Novembro, 2021



BUSINESS
SCHOOL

Departamento de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

**Práticas Organizacionais e Estilos de Coping: Um Contributo para a
Gestão de Stress de Elementos Policiais**

Leonor Isabel Abreu Cró

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional

Orientadora:

Prof^a Doutora Sílvia Costa Agostinho da Silva, Professora Catedrática,
ISCTE-IUL

Novembro, 2021

Agradecimentos

“In a gentle way, you can shake the world”

– Mahatma Gandhi

Dedico este trabalho a todos os que, direta ou indiretamente, tornaram possível a concretização deste objetivo.

Aos Agentes, Chefes e Oficiais da Polícia de Segurança Pública que, ao abandonarem a sua zona de conforto, permitiram que conhecesse as suas vivências e mais profundas crenças.

À minha orientadora, Professora Doutora Sílvia Silva, que com o entusiasmo, paciência, confiança e disponibilidade que lhe são característicos me guiou e motivou ao longo deste percurso. Todo o apoio e constante acompanhamento foram fulcrais para a realização deste trabalho.

Aos meus pais e ao meu irmão a quem devo tudo o que sou e tudo aquilo em que me tornarei. Na certeza de que um obrigado nunca chegará, resta-me deixar palavras de eterna gratidão por me terem dado asas para voar e por serem o melhor exemplo de trabalho árduo, perseverança e resiliência.

À minha família que nunca questionou as minhas escolhas, ainda que muitas vezes fossem o motivo do meu afastamento físico tanto nos dias banais, como nos momentos mais importantes. Desde os mais pequenos que crescem diante dos meus olhos, até àqueles que me viram crescer, foram no meu pensamento uma constante ao longo de todos estes anos de ausência.

À minha família do continente que me proporcionou inúmeras vezes o sentimento de casa que precisava e a quem nunca conseguirei retribuir o apoio incalculável e o impacto que tiveram no meu percurso.

Aos meus amigos que entre risos e desabafos me ajudam a viver a vida de forma mais leve.

Aos colegas e amigos com quem me cruzei na Altice Portugal e na EDP Global Solutions que pela sua compreensão e disponibilidade tiveram um grande impacto neste trabalho e no meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Finalmente, ao Duarte, um dos pilares que a vida me trouxe e que, por via do exemplo, prova todos os dias que desistir não é opção na certeza de que de percursos desafiantes resultarão sempre grandes feitos.

A todos eles, obrigada.

Resumo

A investigação acerca da ocorrência de incidentes críticos no contexto laboral reconhece que os elementos policiais são um grupo especialmente exposto a tais eventos e destaca as consequências que estes poderão despoletar caso o profissional não adote os estilos de *coping* mais adequados. São identificadas na literatura algumas intervenções que poderão ser aplicadas pela organização com vista a prevenir e responder ao stress associado à exposição a incidentes críticos, no entanto, reconhece-se a necessidade de evoluir e aprofundar o conhecimento nesta área. As intervenções mais estudadas são a formação para eventos traumáticos e o apoio psicológico.

Neste contexto, o presente estudo visa aprofundar o conhecimento acerca das intervenções adotadas na Polícia de Segurança Pública (PSP) e melhorar a compreensão sobre os estilos de *coping* utilizados pelos elementos policiais. Para este fim, foi conduzido um estudo qualitativo, foram entrevistados 25 elementos da PSP e foi realizada uma análise temática das entrevistas.

No que toca às intervenções adotadas pela organização, ainda que sem consenso entre os participantes das várias carreiras, destaca-se apenas a formação para eventos traumáticos enquanto intervenção adotada pela organização que apresenta resultados positivos. Adicionalmente, os estilos de *coping* mais mencionados pelos participantes face à exposição a incidentes críticos foram a Preocupação com o problema, *Negative emotional coping* , Eficiência e *Problem avoidance* que, com exceção da Eficiência, são os estilos de *coping* menos eficazes na resolução do problema e na regulação emocional. Conclui-se que existe a necessidade de implementar intervenções que promovam a adoção de estilos de *coping* mais eficazes.

Palavras-chave: intervenções; *coping* ; incidentes críticos; elementos policiais

Abstract

Research on the occurrence of critical incidents at work recognizes that police officers are specially prone to the exposure to such events and highlights the consequences that could arise if the worker doesn't use the coping styles that are proven to be more effective.

Even though the research on this field could use some deepening, there are interventions recognized in the literature that could be implemented in the organization in order to prevent and to respond to the stress associated with the exposure to critical incidents. This literature emphasizes training for critical events and psychological support.

Therefore, this study aims to deepen the existing knowledge about interventions actually adopted in Portugal's Public Security Police and improve the understanding of the coping styles used by police officers. In order to reach these goals, a qualitative study was conducted, 25 police officers were interviewed and a thematic analysis of those interviews was performed.

Considering the interventions adopted by the organization, even though there isn't consensus among the participants of the different careers, only training for critical events is mentioned as having positive results. In addition, the coping styles that most participants mentioned to use when exposed to critical incidents were Preoccupation with the problem, Negative emotional coping, Efficiency and Problem avoidance which, with the exception of Efficiency, are the less effective coping styles in solving the problem and regulating the emotions. The need to implement interventions that promote the use of effective coping styles is recognized.

Keywords: interventions; coping; critical incidents; police officers

Índice

1. Introdução.....	1
2. Revisão de literatura.....	3
2.1. Gestão de recursos humanos e o stress ocupacional.....	3
2.2. Incidentes críticos.....	6
2.3. Coping.....	7
2.3.1. Problem coping e emotion coping.....	7
2.3.2. Estratégias e estilos de coping.....	8
2.4. Intervenções na Polícia de Segurança Pública.....	9
3. Método.....	13
3.1. Participantes.....	13
3.2. Procedimento e análise de dados.....	15
3.2.1. Entrevista.....	15
3.2.2. Procedimento de recolha de dados.....	16
3.2.3. Procedimento de análise de dados.....	17
3.3. Qualidade do estudo.....	18
4. Resultados.....	21
4.1. Exigências.....	21
4.2. Recursos.....	27
4.3. Estilos de <i>coping</i> adotados.....	30
4.4. Sugestões de melhoria.....	32
5. Discussão e Conclusão.....	37
5.1. Limitações e sugestões para estudos futuros.....	41
Referências Bibliográficas.....	45
Anexos.....	49

Índice de Tabelas

Tabela 3.1: Dados sociodemográficos.....	14
Tabela 4.1: Incidentes críticos mencionados pelos participantes.....	21
Tabela 4.2: Exigências do trabalho mencionadas pelos participantes.....	23
Tabela 4.3: Recursos identificados pelos participantes.....	27
Tabela 4.4: Estilos de coping adotados pelos participantes.....	30
Tabela 4.5: Sugestões de melhoria mencionadas pelos participantes.....	32

Glossário de Siglas

JD-R: Job Demands and Resources

PSP: Polícia de Segurança Pública

1. Introdução

Existem determinadas profissões que pelo seu papel fundamental na manutenção da ordem, da segurança e do bem-estar de todos os cidadãos sofrem uma exposição mais frequente a incidentes críticos, definidos como situações que despertam no trabalhador reações emocionais incommumente fortes e que afetam o seu comportamento no momento e posteriormente (Mitchell, 1983, p. 36; citado por Carleton et al., 2019).

Dada a sua importância para a sociedade, seria expeável que trabalhadores como Polícias de Segurança Pública, o grupo de trabalhadores em estudo, fossem alvo de crescente atenção por parte da investigação no sentido de se criar e melhorar de forma contínua práticas concretas com vista a prevenir o stress associado à exposição a eventos traumáticos. Deste modo, garantir-se-ia que estes profissionais teriam as condições para cumprir eficazmente as suas funções, no entanto, não é esta a realidade que se verifica. Mais especificamente, existem em Portugal 20 805 Polícias de Segurança Pública com os quais 10 297 100 habitantes contam diariamente (PORDATA, 2020). Verificando os dados numéricos, torna-se evidente que, caso os responsáveis por manter a ordem, a segurança e o bem-estar de todos os cidadãos não consigam cumprir estes objetivos devido ao impacto psicológico da sua prática laboral, toda a sociedade sofrerá. Proporcionar a estes profissionais as ferramentas para gerir o stress associado à sua profissão é do interesse não só dos próprios, mas também de toda a comunidade.

Na verdade, verifica-se a existência de várias evidências científicas indicativas das consequências da exposição a eventos de potencial traumático ao nível da saúde mental do trabalhador (Carleton et al., 2018; Carleton et al., 2018; Chopko et al., 2013; Koch, 2010; Ménard & Arter, 2013; Papazoglou et al., 2020; Roach et al., 2017, 2018; Velazquez & Hernandez, 2019; Zukauskas et al., 2001). O foco da investigação mantém-se no aprofundamento desta temática ao invés do reconhecimento, aperfeiçoamento e elaboração de práticas concretas que formem, deem o apoio necessário e auxiliem estes profissionais na adoção dos estilos de *coping* mais eficazes de modo a prevenir o diagnóstico de qualquer psicopatologia (van der Feltz-Cornelis et al., 2011).

Os estudos centrados na análise de práticas aplicadas no contexto policial são, efetivamente, limitados, ainda assim, a literatura existente neste âmbito comprova a demarcada dificuldade em identificar e compreender a eficácia das intervenções implementadas pela fraca adesão dos profissionais. Assim sendo, reconhece-se que, por um lado a falta de práticas neste contexto está associada à crença generalizada de que os elementos policiais estão aptos para enfrentar eventos traumáticos e todas as consequências que estes poderão representar (Prati & Pietrantoni, 2010; Van der Ploeg et al., 2003) e que, por outro lado, a cultura organizacional amplamente defensora de que os elementos policiais deverão ignorar as consequências que poderão advir da exposição a incidentes críticos leva a que os profissionais optem não aderir às práticas que a instituição possa adotar (Thornton & Herndon, 2016).

Dada a comprovada relevância do tema e face à insuficiência de estudos identificada, este estudo propõe a análise das intervenções adotadas na Polícia de Segurança Pública (PSP) no sentido de preparar e dar apoio aos elementos policiais para que estes consigam gerir o impacto da exposição a incidentes críticos através do reconhecimento das perspetivas de Agentes, Chefes e Oficiais da PSP. Neste contexto, com base no Modelo Circumplexo do *Coping* (Stanislawski, 2019), este estudo permitirá identificar os estilos de *coping* adotados por estes profissionais face à ocorrência de incidentes críticos. Adicionalmente, com base no modelo *Job Demands and Resources* (JD-R), será ainda possível reconhecer as características do trabalho que representam exigências ou recursos.

Assim sendo, a questão a que se pretende responder neste estudo é: “De que forma é que a Polícia de Segurança Pública prepara e dá apoio aos seus elementos para que estes consigam gerir o impacto da ocorrência de incidentes críticos?”. Como tal, o principal objetivo é compreender e analisar as intervenções adotadas na Polícia de Segurança Pública para dar resposta ao stress associado à ocorrência de incidentes críticos a que os elementos policiais são frequentemente expostos. Ora, deste objetivo geral surgem objetivos específicos que delinearão o estudo:

- i. Identificar as intervenções de prevenção e de resposta ao stress adotadas na Polícia de Segurança Pública face à ocorrência de incidentes críticos;
- ii. Explorar as exigências e recursos reconhecidos pelos participantes;
- iii. Determinar as estratégias de *coping* utilizadas pelos participantes relativamente aos incidentes críticos apresentados;
- iv. Identificar as sugestões de melhoria dos participantes face às exigências do trabalho
- v. Explorar as perspetivas de participantes das carreiras de Agente, Chefe e Oficial da Polícia de Segurança Pública

No que concerne às secções que se seguem, será apresentada primeiramente a revisão de literatura que se debruça sobre a gestão de recursos humanos e o stress ocupacional, sobre conceitos-base como os de incidente crítico e de *coping* e sobre o estado de arte dos estudos realizados acerca das intervenções já aplicadas no contexto policial. Seguidamente, apresentar-se-á o método e os resultados, bem como a sua discussão. Finalmente, serão identificadas as limitações encontradas, os contributos da investigação e as propostas para a realização de estudos futuros.

2. Revisão de literatura

2.1. Gestão de recursos humanos e o stress ocupacional

É indiscutível que o stress é um aspeto inevitável na vida de qualquer ser humano, incluindo no contexto laboral (Lazarus & Folkman, 1984). De um modo geral, o stress ocupacional é definido pelas reações emocionais, cognitivas, comportamentais e psicológicas que o indivíduo poderá ter relativamente a aspetos negativos relacionados com o trabalho, com o ambiente de trabalho e/ ou com a própria organização. É um estado caracterizado por altos níveis de stress e pela perceção de que o indivíduo não é capaz de enfrentar o problema (European Commission, 2000; Joseph, 2002). O stress ocupacional tem vindo a ganhar expressão ao longo dos anos devido às proporções que tem atingido e aos custos que comporta não só para o indivíduo, mas também para a organização e para a sociedade em geral. (Hassard et al., 2018; Havermans et al., 2018)

Remetendo para o indivíduo, o stress ocupacional poderá representar graves riscos físicos e psicológicos (Havermans et al., 2018). Mais concretamente, poderá potenciar o desenvolvimento de perturbações ao nível da saúde mental; poderá impulsionar a adoção de comportamentos prejudiciais à saúde física, tais como o consumo de tabaco e de álcool; poderá levar a um estado de *burnout*, definido como um estado de stress psicológico provocado pelo trabalho e caracterizado como um sentimento de exaustão, de distanciamento mental e de uma perceção reduzida de autoeficácia; e poderá potenciar o desenvolvimento de complicações cardiovasculares que poderão, em última instância, provocar a morte do colaborador (Bakker & Demerouti, 2006; Hassard et al., 2018; Kivimäki et al., 2002; Kouvonen et al., 2005; Schaufeli, 2017a; Stansfeld & Candy, 2006; Tetrick & Winslow, 2015; Tsai & Chan, 2010). As consequências supramencionadas mantêm o destaque no indivíduo, no entanto, estas refletem-se também na esfera organizacional, sendo que as quebras na performance, o absentismo e os custos associados à saúde tornar-se-ão prejudiciais à continuidade da empresa. De uma perspetiva mais geral, toda a sociedade sentirá o impacto do stress ocupacional pelas consequências económicas que este terá (Havermans et al., 2018).

Exploradas as possíveis repercussões, torna-se evidente a necessidade de uma intervenção eficaz por parte da Gestão de Recursos Humanos através da criação de políticas e práticas que deem resposta às necessidades da gestão do stress ocupacional. Para esse efeito, poder-se-á considerar o modelo Job Demands and Resources que, enquanto modelo explicativo do *burnout* e do *engagement*, permite que se obtenha uma melhor compreensão dos resultados que algumas práticas poderão ter.

De um modo geral, este modelo faz a distinção entre exigências e recursos do trabalho e explora os seus impactos no trabalhador (Schaufeli & Bakker, 2004). No que toca às exigências do trabalho, considera-se que estas estão presentes em qualquer função e são definidas como tudo o que exige esforço por parte do trabalhador e que poderá ter custos físicos e/ou psicológicos (Bakker & Demerouti, 2006). Já os recursos do trabalho são definidos como “os aspetos físicos, sociais ou organizacionais do trabalho

que podem: a) ser funcionais para atingir objetivos; b) reduzir as exigências do trabalho bem como as suas consequências psicológicas e fisiológicas; c) promover o crescimento pessoal e o desenvolvimento.” (Bakker & Demerouti, 2006, p. 312).

Fundamentalmente, este modelo defende a existência de dois processos psicológicos independentes, um processo centrado nos prejuízos para a saúde e um processo motivacional. De acordo com o processo centrado nos prejuízos para a saúde, considera-se que a presença de altos níveis de exigências do trabalho aliados à falta de recursos poderão levar o colaborador a um estado de *burnout* que trará várias consequências negativas para o indivíduo e para a organização, conforme explorado anteriormente. (Bakker & Demerouti, 2006; Schaufeli, 2017a; Schaufeli & Taris, 2014; Tetrick & Winslow, 2015)

Com base no processo motivacional, acredita-se que o caráter motivador dos recursos do trabalho, bem como a sua presença em abundância levarão a maiores níveis de *engagement*, definido como um estado de vigor, de dedicação e absorção. Por sua vez, este estado trará resultados positivos, tais como o aumento do sentimento de compromisso do trabalhador para com a organização e uma melhoria na performance (Bakker & Demerouti, 2006; Schaufeli, 2017a; Tetrick & Winslow, 2015).

Os recursos e as exigências iniciam, portanto, diferentes processos, ainda assim têm efeitos de interação. Segundo Schaufeli (2017), deve considerar-se que altos níveis de exigências e baixos níveis de recursos contribuirão para o desenvolvimento de *burnout*, ao passo que apenas altos níveis de recursos do trabalho terão um impacto no *engagement*. Assim sendo, através do aumento dos recursos, prevenir-se-á o *burnout* e o *engagement* será desenvolvido, já a diminuição das exigências poderá produzir efeitos apenas na redução do *burnout* e não no *engagement*. O motivo deste contraste centra-se no papel que as exigências poderão ter na melhoria da performance, pois, apesar de serem potencialmente promotoras de stress, podem representar um elemento desafiante e motivador, por exemplo, através da obrigatoriedade de cumprir prazos (Schaufeli, 2017).

Ora, explorados os conceitos-base de exigências e recursos do trabalho, os diferentes processos que desencadeiam e as suas relações, é pertinente que se identifique uma das evoluções mais recentes e pertinentes do modelo, a inclusão dos recursos pessoais. Hobfoll, Johnson, Ennis e Jackson (2003) definem os recursos pessoais como “autoavaliações positivas que estão ligadas à resiliência e que fazem referência à percepção de que o indivíduo tem capacidade para controlar e impactar o seu ambiente com sucesso.” (Hobfoll et al., (2003); citado por Xanthopoulou et al., 2009, p. 236). Por conseguinte, os recursos pessoais serão úteis na concretização de objetivos, em potenciar o desenvolvimento e o crescimento e em proteger o indivíduo de possíveis ameaças, bem como dos impactos físicos e psicológicos que estas poderão ter (Schaufeli, 2017).

Efetivamente, conclui-se que o modelo JD-R, demonstra ser pertinente na criação de políticas e práticas de recursos humanos que pretendam dar resposta ao stress ocupacional, pois clarifica as relações que se criam entre o *burnout*, o *engagement* e as exigências e recursos do trabalho, permitindo assim que se analisem e que se desenvolvam estas práticas com base em conhecimentos sólidos acerca dos resultados que estas poderão ter (Tetrick & Winslow, 2015). Torna-se agora pertinente conhecer

algumas práticas concretas desenvolvidas com o objetivo de aumentar os recursos e diminuir as exigências associadas ao stress ocupacional. Para esse efeito, considerar-se-á o contributo de Tetrick e Winslow (2015) que descrevem três tipos de intervenções segundo as quais se organizarão as práticas de recursos humanos a analisar: intervenções primárias, secundárias e terciárias.

Começando pelas intervenções primárias, estas são orientadas para a prevenção e caracterizam-se pela sua proatividade, pois mantêm o foco em todos os colaboradores da organização mesmo que estes não se encontrem em situação de risco. Mais concretamente, neste âmbito poderá inserir-se a formação, uma prática elementar de recursos humanos (Ferreira et al., 2015). A título exemplificativo, poder-se-ão implementar formações sobre gestão de conflitos que cumprirão o objetivo de preparar os colaboradores para responder a situações desta natureza caso estas ocorram (Ferreira et al., 2015; Arble, 2017; Tetrick & Winslow, 2015). Adicionalmente, poder-se-á considerar ainda a saúde, higiene e segurança no trabalho como prática de recursos humanos pertinente através da implementação de, por exemplo, programas de fitness que darão aos colaboradores as competências físicas essenciais para o seu trabalho, cumprindo assim um dever fundamental da organização, proteger e dar as ferramentas necessárias ao colaborador para lidar com as exigências físicas associadas à sua profissão (Ferreira et al., 2015; Tetrick & Winslow, 2015; Rayson, 2000)

Por seu turno, as intervenções secundárias focam-se em colaboradores que estão, efetivamente, em situação de risco e que já foram expostos aos fatores de risco associados. Estas intervenções têm como objetivo eliminar os fatores de risco ou proporcionar ao trabalhador o conhecimento e as competências necessárias para lidar com o stressor. Nesse sentido são práticas pertinentes a reestruturação da função e, novamente, a formação desta vez com características específicas para os colaboradores que enfrentam riscos associados à sua profissão, tais como formações para eventos traumáticos (Arble et al., 2017; Teo & Waters, 2002; Tetrick & Winslow, 2015).

Finalmente, as intervenções terciárias mantêm o foco nos colaboradores que estão a vivenciar níveis de stress elevados e que precisam de auxílio na sua recuperação através de, por exemplo, práticas novamente associadas à saúde e segurança no trabalho como a disponibilização de apoio psicológico (Kalef et al., 2016; Tetrick & Winslow, 2015).

Perante as intervenções e respetivas práticas apresentadas, há ainda a salientar que estas poderão concentrar-se ao nível do indivíduo, ao nível departamental ou ao nível de toda a organização. Nomeadamente, as intervenções primárias terão uma ação preponderante em toda a organização e as intervenções terciárias estarão focadas apenas no indivíduo, ao passo que as intervenções secundárias poderão ser implementadas ao nível do indivíduo ou numa perspetiva grupal, alargando a sua implementação a toda a equipa ou departamento.

2.2. Incidentes críticos

Analisado o stress ocupacional e as bases a considerar na elaboração de intervenções, é relevante que se explore um stressor presente na vida de muitos colaboradores e central neste estudo, os incidentes críticos.

Segundo Carleton e colegas (2019) entende-se por incidente crítico qualquer situação vivida pelo trabalhador “que desperte reações emocionais incomumente fortes que possam interferir com a sua capacidade de reagir no momento e posteriormente.” (Mitchell, 1983, p. 36; citado por Carleton et al., 2019). A esta definição, há a ainda a acrescentar que a exposição a incidentes críticos inclui trauma primário e secundário; o colaborador poderá desenvolver respostas patológicas ao stress associado à vivência direta do incidente crítico ou por ter testemunhado tais ocorrências (Carleton et al., 2019; Donnelly & Bennett, 2014; Haugen et al., 2012).

Vários autores reconhecem que elementos da Polícia de Segurança Pública, o grupo de trabalhadores em estudo, têm um risco elevado de exposição a incidentes críticos (Ballenger et al., 2011; Carleton et al., 2019; Donnelly & Bennett, 2014; Haugen et al., 2012; Ménard et al., 2016; Van der Ploeg et al., 2003). Como tal, para que a organização e os líderes sejam capazes de responder às necessidades destes colaboradores, é pertinente que conheçam as ocorrências que são reconhecidas pelos próprios como especialmente impactantes (Carleton et al., 2019). Carleton e colegas (2019) identificam na literatura a falta de um reconhecimento sólido daqueles que são os eventos de potencial traumático que estes colaboradores enfrentam, assim sendo, os autores apresentam a lista dos incidentes críticos mais mencionados por profissionais de alto risco do Canadá. Com base nesta compilação, identificam-se, por exemplo, incidentes relacionados com a necessidade de dar resposta a desastres naturais, a incêndios e explosões, a situações de abuso sexual, de sofrimento humano severo, a mortes violentas ou acidentais repentinas, a contextos em que o profissional provoca lesões graves ou morte a outro indivíduo e até a situações em que o próprio profissional sofre lesões que representem um risco para a sua vida (Carleton et al., 2019).

Na verdade, conforme indica a literatura previamente analisada no âmbito das características do trabalho e dos resultados que estas poderão desencadear, é espetável que estes acontecimentos representem graves consequências para o indivíduo e para a organização. Os estudos focalizados na experiência de Polícias destacam de forma unânime que o confronto com situações idênticas às supramencionadas poderá desencadear um quadro de stress pós-traumático. (Ballenger et al., 2011; Carleton et al., 2019; Donnelly & Bennett, 2014; Haugen et al., 2012; Ménard et al., 2016; Thornton & Herndon, 2016; Van der Ploeg et al., 2003; Waters & Ussery, 2007), no entanto, as repercussões da exposição a incidentes críticos poderão incluir muito para além deste diagnóstico. No que concerne ao indivíduo, a literatura aponta para a possibilidade de surgirem perturbações de sono, complicações na vida conjugal, casos de violência doméstica, quadros de depressão, casos de suicídio, consumo excessivo de álcool ou drogas e o desenvolvimento associado de doenças cardiovasculares. Do ponto de

vista organizacional, espera-se uma diminuição significativa da performance (Ballenger et al., 2011; Carleton et al., 2019; Waters & Ussery, 2007).

2.3. Coping

Ora, ainda que os incidentes críticos possam, efetivamente, desencadear as consequências supramencionadas, estas podem ter maior ou menor gravidade dependendo dos estilos de *coping* adotados. Nesse sentido, importa que se explore o conceito de *coping* através do qual será possível obter uma melhor compreensão acerca das respostas que os indivíduos poderão assumir quando confrontados com incidentes críticos e explorar as respostas mais eficazes na regulação das emoções e na resolução do problema.

O conceito de *coping*, foi definido inicialmente por Lazarus (1966) como a execução de determinada resposta perante um stressor, sendo que o autor indica que os resultados do stress ocupacional dependerão dos estilos de *coping* adotados (Lazarus, 1966, citado por Carver et al., 1989; Lazarus & Folkman, 1984; Van den Brande et al., 2019). Desde então, enquanto noção essencial, o *coping* tem sido alvo de grande discussão e de diversas conceptualizações (Billings & Moos, 1981; Carver et al., 1989; Compas et al., 2001; Pearlin & Schooler, 1978; Skinner et al., 2003; Van den Brande et al., 2019) e, ainda que pertinentes, estas conceptualizações têm vindo a sofrer atualizações ao longo do tempo, pelo que neste estudo será considerada a definição de *coping* apresentada por Stanisławski (2019) pelo seu carácter global: “um conjunto de respostas, tanto volitivas [no sentido em que são dadas de forma consciente pelo indivíduo] como automatizadas, cognitivas, emocionais e comportamentais ao stress.” (Stanislawski, 2019, p. 4).

2.3.1. Problem coping e emotion coping

Adicionalmente, de modo a explorar as respostas relativas à regulação emocional e à resolução do problema mencionadas anteriormente, é relevante juntar a esta definição geral de *coping* os conceitos de *problem coping* e *emotion coping*

Segundo Lazarus e Folkman (1984) numa situação de stress o indivíduo depara-se com duas tarefas, resolver o problema e regular as suas emoções. Estas duas tarefas correspondem às dimensões *problem coping* e *emotion coping*, respetivamente (Lazarus & Folkman, 1984; Stanisławski, 2019). O *problem coping* trata-se da dimensão que determina se o sujeito que enfrenta uma situação de stress escolhe resolver o problema ou evitá-lo, já o *emotion coping* trata-se da dimensão que “descreve como é que o indivíduo regula as suas emoções numa situação de stress.” (Stanislawski, 2019, p.5). Maiores ou menores níveis destas dimensões representarão diferentes estratégias e estilos de *coping*.

2.3.2. Estratégias e estilos de coping

Ora, para que seja possível analisar estas respostas, há que primeiro conhecer a sua definição. Segundo Stanislawski (2019) uma estratégia de *coping* é definida como “uma resposta cognitiva, emocional e/ou comportamental ao stress associado a uma tarefa em particular, por exemplo, acalmar-se ou tentar resolver o problema.” (Stanislawski, 2019, p.5). Complementarmente, os estilos de *coping* são definidos como “um conjunto de estratégias de *coping* que cumprem uma determinada função e que são relativamente estáveis ao longo do tempo e na maioria das circunstâncias.” (Stanislawski, 2019, p.5).

Nestas definições Stanislawski (2019) encontrou as bases para o Modelo Circumplexo do *Coping*, uma das bases teóricas deste estudo. A relevância deste modelo centra-se na sua eficácia em responder a algumas limitações identificadas no estudo do *coping*, nomeadamente, a falta de evidências científicas no que toca à relação existente entre variáveis externas e o *coping*, a carência de mecanismos e intervenções para trabalhar e melhorar o *coping* e a necessidade de clarificar os estilos de *coping* mais eficazes dependendo da situação.

De um modo geral, este modelo está fundamentado na premissa anteriormente mencionada, os indivíduos que enfrentam situações stressantes devem cumprir duas tarefas refletidas nas dimensões *problem coping* e *emotion coping*, resolver o problema e regular as emoções, respetivamente. Com base nestas dimensões bipolares, o autor define oito estilos de *coping* que tornarão possível explorar as respostas mais eficazes na regulação emocional e na resolução do problema, formando, assim, um circumplexo: *positive emotional coping*; eficiência; *problem solving*; preocupação com o problema; *negative emotional coping*; *helplessness*; *problem avoidance* e *disengagement* hedónico (Stanislawski, 2019).

Começando pelos estilos de *coping* baseados na dimensão *problem coping*, o *problem solving* consiste na adoção de esforços cognitivos e comportamentais para tentar ativamente resolver o problema, na medida em que o indivíduo pensa no problema, tenta ativamente perceber a situação, prever o que irá acontecer e escolher as soluções mais apropriadas. Relativamente ao estilo *problem avoidance*, o indivíduo que o adote irá evitar resolver e até pensar no problema, reduzindo esforços para o solucionar até desistindo simplesmente de o enfrentar (Stanislawski, 2019).

Relativamente aos estilos de *coping* baseados na dimensão *emotion coping*, o indivíduo que adote o estilo *positive emotional coping* é compreensivo consigo mesmo enquanto tenta resolver o problema, independentemente de ter sucesso ou não, sendo capaz de manter a calma e as emoções positivas através do uso de transformações cognitivas como, por exemplo, o humor e a reinterpretação. Já o *negative emotional coping* envolve uma maior atenção aos aspetos e emoções negativas da situação, tais como a pressão, a tensão e a raiva e a adoção de uma visão demasiadamente autocrítica (Stanislawski, 2019).

Quanto aos estilos de *coping* eficiência e *helplessness*, a eficiência envolve uma combinação dos estilos *problem solving* e *positive emotional coping*. A eficiência compreende, portanto, a adoção de pensamentos e ações concretas no sentido de lidar com o stressor, dando uso às capacidades cognitivas

para encontrar novos caminhos para resolver o problema, bem como adotando emoções e expectativas positivas relativamente à sua resolução. Já no caso do estilo *helplessness*, identifica-se uma combinação entre *problem avoidance* e *negative emotional coping*, sendo que o indivíduo que adota este estilo de *coping* opta por evitar pensar e mesmo reconhecer as emoções relativas ao problema, desenvolvendo expectativas e emoções negativas relativamente à sua capacidade para lidar com este. (Stanisławski, 2019).

Finalmente, relativamente aos estilos de *coping* preocupação com o problema e *disengagement* hedónico, a preocupação com o problema, corresponde a uma combinação de *problem solving* e *negative emotional coping*, sendo que o indivíduo preocupado com o problema tem tendência a estar ativamente focado em resolvê-lo e na informação que tem disponível, mas não em manter o seu bem-estar, bloqueando quaisquer pensamentos que não estejam relacionados com o problema. O indivíduo acredita que algo mau poderá ocorrer se não resolver o problema de imediato. Já o *disengagement* hedónico é uma combinação de *problem avoidance* e *positive emotional coping* e envolve um certo evitamento relativamente a informações acerca do problema, bem como pouco interesse em resolvê-lo ou mesmo desistência de o fazer dando primazia ao bem-estar momentâneo, sendo que o indivíduo tem uma falsa noção de controlo do problema e diminui a sua importância real (Stanisławski, 2019).

2.4. Intervenções na Polícia de Segurança Pública

Exploradas as principais bases teóricas desta investigação, é agora relevante que se conheça o estado de arte no que toca aos estudos realizados acerca das intervenções já aplicadas no contexto policial.

De um modo geral, reconhece-se que não tem sido dada a devida relevância ao estudo destas intervenções e da sua eficácia em potenciar a adoção de estilos de *coping* úteis na resposta ao stress associado aos incidentes críticos. Na verdade, a investigação nesta área manteve o foco, maioritariamente, na experiência das vítimas diretas e dos profissionais de saúde que lhes prestam cuidado hospitalar (Van der Ploeg et al., 2003). Os colaboradores denominados *first responders*, grupo ao qual pertencem os elementos da Polícia de Segurança Pública, são os primeiros a dar resposta a este tipo de ocorrências, no entanto, acredita-se que estão devidamente preparados para adotarem as respostas mais eficazes e para não se deixarem sucumbir pelas mazelas emocionais próprias de vivenciar situações de potencial traumático. Identifica-se nesta crença um dos fundamentos para a negligência que se verifica no estudo e na criação de intervenções pertinentes para este grupo de trabalhadores (Prati & Pietrantonio, 2010; Van der Ploeg et al., 2003).

Complementarmente, há ainda um fator determinante que justifica em parte a falha na criação e implementação de intervenções e a consequente impossibilidade de as estudar, a cultura organizacional. Segundo Thornton e Herndon (2016) as instituições policiais tendem a valorizar a capacidade do elemento para ignorar ou negar qualquer consequência da exposição a eventos traumáticos, reconhecendo estes comportamentos como positivos e não como um evidente fator de risco. Dado este

contexto, reconhece-se na literatura que, ainda que algumas instituições tenham preparado e implementado intervenções compreendidas nos três níveis anteriormente explorados, observou-se um aumento da incidência do stress e, conseqüentemente, da adoção de estilos de *coping* pouco eficazes por parte dos elementos policiais (Waters & Ussery, 2007). A justificação para este resultado inesperado está, precisamente, relacionada com a fraca adesão dos elementos às intervenções disponibilizadas motivada pela sua preocupação em não demonstrar qualquer sinal de fraqueza e em garantir que as suas vivências não são de qualquer modo reveladas à organização. Perante esta realidade, cabe à organização garantir duas características essenciais nestas intervenções, a confidencialidade e a competência de quem as aplica (Ménard et al., 2016; Papazoglou et al., 2020b; Waters & Ussery, 2007).

Patterson e colegas (2014) comprovam esta realidade ao analisarem alguns estudos relacionados com intervenções já implementadas no contexto policial (Peñalba et al., 2008; Webster, 2013). As principais conclusões determinam a evidente falta de estudos nesta área e, no que toca aos estudos efetivamente realizados, identificam-se fundamentos insuficientes relativamente à eficácia das intervenções adotadas devido à falta de adesão às mesmas. Ainda assim, retiram-se duas conclusões relevantes da literatura existente, nomeadamente, que as intervenções adotadas são, na sua maioria, intervenções terciárias e que a literatura carece de estudos que analisem a eficácia das intervenções de todos os níveis e que guiem as organizações na sua implementação (Papazoglou & Tuttle, 2018; Patterson et al., 2014).

Ora, dada a escassez comprovada de estudos relacionados com a eficácia destas intervenções num contexto em que foram efetivamente implementadas nas organizações e utilizadas pelos elementos policiais, torna-se pertinente que se analisem algumas propostas de intervenção presentes na literatura que, pelos resultados positivos que apresentam, poderão ser aplicadas na realidade organizacional. Começando pelas intervenções de nível primário, Arble e colegas (2018) sugerem que estas serão, culturalmente, as intervenções mais apropriadas para aplicar no contexto policial devido à primazia que dão à componente de preparação e à manutenção do bem-estar, ao invés de adotarem uma abordagem baseada no tratamento de perturbações já identificadas. Deste modo, as intervenções primárias comportam um menor risco de serem alvo de algum estigma por parte dos profissionais, ainda assim, são as intervenções menos utilizadas (Arble et al., 2018). A título exemplificativo, Lau e colegas (2004) destacam a pertinência da implementação de formações sobre gestão de conflitos, dado que é expetável que exista conflito em todos os contextos que envolvem pessoas. Como tal, os autores comprovam através de uma amostra de 232 elementos policiais expostos a uma formação sobre gestão de conflitos que a implementação destas formações mostra ser pertinente para os elementos policiais de todas as áreas, carreiras e hierarquias dado que melhora as suas capacidades de comunicação e de regulação emocional, diminuindo assim o stress associado a momentos de conflito.

Adicionalmente, a literatura reconhece ainda a pertinência da prática de exercício físico, de *mindfulness*, yoga, meditação e de técnicas de relaxamento para elementos policiais enquanto intervenções de nível primário (Bezerra et al., 2013; Patterson et al., 2014; Thompson & Drew, 2020).

No caso do exercício físico, a literatura identifica a sua eficácia em preparar fisicamente o indivíduo para o exercício da sua função e em representar um elemento que o auxilia na adoção de estratégias de *coping* mais eficazes (Gerber et al., 2010; Patterson et al., 2014; Rayson, 2000). Neste âmbito, Gerber e colegas (2010) conduziram um estudo com uma amostra de 533 elementos policiais com o objetivo de analisar a relação existente entre a prática de exercício físico e as respostas adotadas face ao stress, concluindo que, de facto, aumentar esta prática terá um impacto positivo na redução do stress e, conseqüentemente, na adoção de melhores estratégias de *coping*, visto que esta representará um momento diário de fuga ao stress. No caso da prática de *mindfulness*, yoga, meditação e de técnicas de relaxamento, a literatura comprova que os resultados na gestão de stress são igualmente positivos (Bezerra et al., 2013; Joyce et al., 2018; Thompson & Drew, 2020), no entanto, há que salientar que os desafios da cultura organizacional poderão ter maior expressão nestas práticas, sendo que podem ser vistas como pouco tradicionais e de difícil implementação no contexto policial (Patterson et al., 2014).

No que toca a intervenções de nível secundário, mais focadas em responder às necessidades específicas de colaboradores já expostos a stressores significativos, justifica-se a pertinência da implementação de formações para eventos traumáticos, dada a exposição frequente a incidentes críticos que se verifica na área operacional da profissão de Polícia. Neste contexto, poderão aplicar-se momentos de role-play que darão ao profissional a possibilidade de trabalhar as suas competências e adquirir outras que poderá utilizar em situações reais. Estes momentos poderão ainda reduzir o stress associado à perceção de imprevisibilidade destas situações. A título exemplificativo, Arble e colegas (2018) simularam situações de agressividade em multidões, de violência doméstica e de fuga de suspeitos de um crime perante uma amostra de 32 elementos do Departamento Policial de Detroit. Com base nestes momentos foi possível identificar nestes trabalhadores uma melhoria na adoção de estilos de *coping* eficazes na regulação emocional e na resolução do problema, uma diminuição de sintomas de ansiedade, do consumo de álcool e de dificuldades em dormir (Arble et al., 2018).

Adicionalmente, enquanto resposta à necessidade de auxiliar colaboradores que estão a vivenciar níveis de stress elevados e que, sem este auxílio, não conseguirão recuperar, surge o apoio psicológico, uma das intervenções terciárias mais estudadas na literatura (Burns et al., 2008; Papazoglou & Tuttle, 2018; Peres et al., 2014). A título exemplificativo, Peres e colegas (2014) comprovaram a eficácia da adesão a este apoio ao analisarem 36 elementos policiais diagnosticados com stress pós-traumático. Os elementos pertencentes ao grupo experimental frequentaram um programa de apoio psicológico com a duração de 28 dias que resultou em grandes melhorias no quadro psicológico que apresentavam. Contudo, ainda que comprovadamente eficaz, o apoio psicológico pode também ser alvo de algumas reservas por parte dos colaboradores (Papazoglou & Tuttle, 2018). Segundo Papazoglou e Tuttle (2018) para que este apoio tenha a adesão pretendida é essencial que os psicólogos estejam familiarizados com os valores, com a cultura que se vive na organização, com a complexidade dos incidentes a que os elementos policiais estão expostos e que criem uma relação próxima e de confiança com os profissionais. Para esse efeito, os psicólogos deverão acompanhar sempre que possível os elementos policiais no seu

dia-a-dia e, através desta iniciativa, criar a relação de confiança pretendida. Esta proximidade tornará o próprio apoio psicológico mais credível, sendo que os elementos policiais irão considerar que o psicólogo conhece as suas vivências, que compreenderá as suas preocupações e dificuldades e que será capaz de lhes prestar o auxílio de que necessitam (Papazoglou & Tuttle, 2018).

Finalmente, há que explorar o caso português. De um modo geral, as principais conclusões dos estudos realizados neste âmbito vão de encontro às apresentadas por estudos internacionais. Reconhece-se a urgência da aplicação de intervenções que deem resposta às consequências que os elementos policiais possam vir a enfrentar devido a todos os riscos associados à sua profissão (Matias & Queirós, 2008; Oliveira & Queirós, 2012). No que toca a intervenções concretas já aplicadas na Polícia de Segurança Pública, identifica-se especialmente a linha SOS disponível 24 horas para que os elementos policiais possam ter um acompanhamento psicológico permanente se for esse o seu desejo (Matias & Queirós, 2008). A reorganização dos cuidados de saúde mental disponibilizados pela instituição é também uma melhoria mencionada, no entanto, segundo Matias e Queirós (2008) estas intervenções surgem como uma resposta tardia ao elevado número de suicídios que se veio a observar ao longo dos anos. Há a salientar que também o caso português é pouco estudado na literatura, pelo que a eficácia destas práticas ainda não está comprovada.

Em suma, perante esta lacuna na literatura relativamente ao reconhecimento das intervenções implementadas no contexto policial com vista a dar resposta à ocorrência de incidentes críticos e à falta de conhecimento relativamente aos estilos de *coping* adotados pelos elementos policiais, realiza-se este estudo.

3. Método

Com vista a compreender melhor as percepções de cada participante relativamente às práticas adotadas pela Polícia de Segurança Pública, optou-se por realizar um estudo exploratório. Como tal, foi seguida uma abordagem qualitativa através da realização de 25 entrevistas semiestruturadas a elementos da Polícia de Segurança Pública, através das quais foi possível explorar e analisar as suas experiências, as suas percepções e as suas sugestões de melhoria dirigidas à organização.

3.1. Participantes

De modo a cumprir os objetivos propostos neste estudo, conforme se poderá verificar na Tabela 3.1, foram entrevistados elementos da Polícia de Segurança Pública (N=25) com uma idade compreendida entre os 24 e os 60 anos e uma média de idades correspondente a 42 anos ($M=41,92$). Foram entrevistados 4 participantes do sexo feminino (16%) e 21 do sexo masculino (84%), todos de nacionalidade portuguesa. No que toca às habilitações literárias, 12 participantes revelaram ser detentores do Ensino Secundário (48%), 5 de Licenciatura (20%), 1 de Pós-graduação (4%) e 7 de Mestrado (28%).

Este estudo contou ainda com a participação de elementos de diferentes hierarquias e postos. Foram entrevistados 7 Oficiais da Polícia de Segurança Pública (28%), 2 Chefes da Polícia de Segurança Pública (8%) e 16 Agentes da Polícia de Segurança Pública (64%), tanto com funções operacionais (88%) como administrativas (12%). No que toca às funções de chefia, 18 (72%) do total de participantes revelaram não ter funções de chefia. Finalmente, no que concerne à antiguidade na Polícia de Segurança Pública e à região de residência, identificou-se uma antiguidade média de 17 anos ($M=17,4$) e uma prevalência de participantes residentes na Área Metropolitana de Lisboa (52%).

Há ainda a salientar que entre as carreiras de Agente, Chefe e Oficial da Polícia de Segurança Pública identificaram-se diferenças na formação, no processo de recrutamento, no plano desenvolvimento de carreira e na sua capacidade para aplicar e propor mudanças na organização. No que toca às carreiras de Agente e Chefe da PSP, estas tratam-se de postos de execução com limitações no que toca à sua capacidade para impulsionar mudanças na organização e as suas condições gerais de trabalho, o processo de recrutamento, a formação e o plano de desenvolvimento de carreira equiparam-se ainda que sejam cargos distintos. Mais especificamente, para que o colaborador possa evoluir para a carreira de Chefe, terá de iniciar o seu percurso na carreira de Agente para a qual se prevê um processo de recrutamento que inclui provas físicas e psicológicas e que, entre outros critérios, os candidatos tenham como habilitações literárias mínimas o 12º ano ou equivalente. Finalizado este processo, os candidatos selecionados terão uma formação com a duração de 9 meses, após a qual serão considerados aptos para iniciar funções. No que toca ao desenvolvimento, a carreira de Agente prevê uma evolução do posto de Agente para o posto de Agente Principal e, de seguida, Agente Coordenador. Caso o

colaborador pretenda evoluir para a carreira de Chefe da PSP, deverá realizar o curso de formação de Chefes através do qual poderá evoluir de Chefe para Chefe Principal e, finalmente, para Chefe Coordenador.

Já no caso específico dos Oficiais da PSP, toda a formação, processo de recrutamento e desenvolvimento de carreira são diferenciados das carreiras anteriormente mencionadas; e o mesmo se pode dizer da sua capacidade para aplicar e desenvolver mudanças na organização. No que toca à sua formação, os Oficiais da PSP deverão frequentar o curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI) e, para esse efeito, terão de respeitar as condições gerais de acesso ao ensino superior. Este Mestrado Integrado terá a duração de 5 anos, sendo que o último ano prevê a realização de um estágio. Findo este período, os recém-diplomados serão alocados a uma esquadra onde poderão dar início às suas funções, sendo que, ainda que este processo não seja garantido, a taxa de empregabilidade associada a este Mestrado Integrado é alta, segundo dados publicados pelo ISCPSI (Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, 2017). No que toca ao plano de desenvolvimento de carreira, o colaborador inicia funções no cargo de Subcomissário do qual poderá evoluir para Comissário, Subintendente, Intendente, Superintendente e Superintendente-Chefe. Posteriormente, existe ainda a possibilidade de integrar a Direção, assumindo o cargo de Diretor Nacional Adjunto e, finalmente, de Diretor Nacional.

No que toca ao grupo em estudo, optou-se por considerar os elementos da Polícia de Segurança Pública como grupo a analisar, pois, conforme constatado anteriormente, diversos autores (Carleton et al., 2019; Matias & Queirós, 2008; Oliveira & Queirós, 2012; Roach et al., 2017; Van der Ploeg et al., 2003), reconhecem que estes elementos são regularmente expostos a eventos de potencial traumático, característica essencial para alcançar os objetivos fixados para este estudo.

Tabela 3.1: Dados sociodemográficos

Dados sociodemográficos		Nº de Participantes
Idade	[20 – 25[2
	[25 – 30[1
	[30 – 35[6
	[35 – 40[1
	[40 – 45[2
	[45 – 50[6
	[50 – 55[5
	[55 – 60[2
Género	Feminino	4
	Masculino	21
Nacionalidade	Portuguesa	25
Habilitações Literárias	Secundário	12
	Licenciatura	5
	Pós-Graduação	1
	Mestrado	7
Carreira	Agente da Polícia de Segurança Pública	16

Dados sociodemográficos		Nº de Participantes
	Chefe da Polícia de Segurança Pública	2
	Oficial da Polícia de Segurança Pública	7
Área de Trabalho	Operacional	22
	Administrativa	3
Funções de Chefia	Sim	7
	Não	18
Antiguidade	[0 – 5[5
	[5 – 10[1
	[10 – 15[4
	[15 – 20[0
	[20 – 25[5
	[25 – 30[6
	[30 – 35[4
Região de Residência	Norte	3
	Centro	2
	Área Metropolitana de Lisboa	13
	Alentejo	1
	Região Autónoma da Madeira	6

3.2. Procedimento e análise de dados

3.2.1. Entrevista

Conforme mencionado anteriormente, a recolha dos dados deste estudo foi feita através de entrevistas semiestruturadas. De um ponto de vista geral, as entrevistas realizadas no âmbito de investigações que adotam uma metodologia qualitativa são utilizadas com o objetivo de perceber e aprofundar as perceções de cada participante relativamente ao tema em análise, um requisito essencial para o presente estudo (Cassell & Gillian, 2004). Mais especificamente, optou-se por realizar entrevistas semiestruturadas, pois estas facultam ao entrevistador uma maior flexibilidade para aprofundar algumas temáticas, tornando assim possível que se retirem dados relevantes de cada entrevista (Bryman, 2012). Nesse sentido, foi estruturado um guião de entrevista com um total de dezoito perguntas divididas em quatro secções que se encontra no **Anexo A**.

Na primeira secção foi explorada a temática dos Incidentes Críticos, pelo que foi pedido aos participantes que especificassem a sua função na Polícia de Segurança Pública, que partilhassem, na medida em que considerassem adequado, as situações vividas em contexto profissional que consideraram mais impactantes, as suas repercussões no seu bem-estar e modo como lidaram com estas situações. Deste modo, foi possível identificar, desde início, se o participante reconhecia ter vivenciado direta ou indiretamente um incidente crítico, bem como analisar os estilos de *coping* adotados.

Na segunda parte da entrevista, foi explorada a temática da Formação Disponibilizada para a ocorrência de incidentes críticos. Solicitou-se aos participantes que especificassem a formação que lhes foi disponibilizada no contexto laboral para que conseguissem responder eficazmente a situações marcantes como as que viveram. Ainda nesta fase, os participantes foram incentivados a apresentar sugestões de melhoria.

Na terceira parte do guião, procurou-se analisar a temática do Apoio Disponibilizado pela organização relativamente aos incidentes críticos identificados, bem como as respetivas perceções e sugestões de melhoria.

Na quarta parte do guião exploraram-se algumas considerações gerais, identificaram-se as perceções de cada participante relativamente às experiências e considerações dos seus colegas sobre as temáticas abordadas: os incidentes críticos, a formação disponibilizada e o apoio disponibilizado. Adicionalmente, exploraram-se as suas sugestões de melhoria de um ponto de vista generalizado, isto é, o participante teve liberdade para tecer qualquer sugestão mesmo que não estivesse relacionada com as temáticas da Formação e do Apoio prestados pela organização.

Após a finalização da entrevista, fizeram-se as questões sociodemográficas aos participantes. Foram recolhidas informações como a idade, o sexo, a nacionalidade, as habilitações literárias, a área de trabalho, se o participante teria funções de chefia, os anos de serviço e a região de residência. Importa salientar que, dado que, numa primeira fase, este estudo iria contar também com a participação de Bombeiros, existe na ficha de informações sociodemográficas uma questão relativa ao regime de trabalho (voluntário ou profissional). Este grupo acabou por não ser considerado nesta investigação e a questão relativa ao regime de trabalho não foi aplicada aos elementos da Polícia de Segurança Pública, o grupo de trabalhadores em estudo.

Ao longo de cada entrevista, o guião foi devidamente seguido, mas, por ser utilizada uma entrevista semiestruturada, houve também a possibilidade de colocar questões adicionais sempre que se considerou pertinente aprofundar alguma temática ou redirecionar o entrevistado para o tema central da entrevista.

É ainda importante referir que o guião foi formulado com base na literatura existente (Arble et al., 2017; Bezerra et al., 2013; Carleton et al., 2019; Janssen et al., 2018; Papazoglou & Tuttle, 2018; Van den Brande et al., 2019), no modelo *Job Demands and Resources* (Schaufeli & Bakker, 2004) e no Modelo Circumplexo do *Coping* (Stanislawski, 2019).

O guião da entrevista e a ficha de informações sociodemográficas podem ser encontrados nos **Anexos A e B**, respetivamente.

3.2.2. Procedimento de recolha de dados

O procedimento de recolha de dados foi realizado com base no critério de inclusão definido, que o trabalhador a entrevistar tivesse vivido direta ou indiretamente um incidente crítico. Para este efeito, foi considerada a definição de incidente crítico anteriormente mencionada, qualquer situação vivida pelo

trabalhador “que desperte reações emocionais incomumente fortes que possam interferir com a sua capacidade de reagir no momento e posteriormente.” (Mitchell, 1983, p. 36, citado por Carleton et al., 2019). Assim, foram considerados participantes pertencentes à Polícia de Segurança Pública que tenham respondido a ocorrências no contexto laboral que, na sua perspetiva, tenham tido fortes implicações no seu bem-estar a curto, médio e longo prazo.

Relativamente à seleção dos participantes, verificou-se uma amostra não aleatória recolhida por conveniência. Numa primeira fase, foi enviado um pedido de colaboração via *e-mail* ao Departamento de Formação da Polícia de Segurança Pública. Uma vez obtido o parecer positivo, foi enviado, através do Departamento mencionado, um pedido de colaboração a todos os trabalhadores também via *e-mail*. Todos os interessados em participar entraram em contacto com a entrevistadora via *e-mail*, mensagem ou chamada telefónica manifestando a sua disponibilidade. Por ocasião deste primeiro contacto foi efetuada a marcação do dia e hora em que se iria realizar a entrevista. Posteriormente, foram enviados o Consentimento Informado (**Anexo C**) e o convite para uma reunião *Zoom*. As entrevistas foram realizadas em formato online e apenas uma entrevista por via telefónica.

Previamente ao início do processo de entrevistas, foram realizadas duas entrevistas piloto a duas pessoas não aptas a participar no estudo. Estas entrevistas permitiram identificar possíveis pontos de melhoria no guião e eventuais modificações na construção das questões para que se tornassem mais claras e objetivas.

Na fase da realização efetiva das entrevistas, começou-se por fazer uma breve introdução a cada participante. Mencionaram-se novamente os objetivos do estudo e reforçou-se o carácter voluntário e confidencial da sua participação. Foi ainda solicitado ao participante que procedesse à assinatura e ao envio do consentimento informado onde deixaria explícita a sua autorização para a gravação áudio da entrevista. No caso específico deste estudo, o participante poderia optar por não permitir a gravação áudio, autorizando apenas a recolha de notas. Ainda assim, todos os entrevistados autorizaram que se procedesse à respetiva gravação.

Finalizadas todas as questões, conforme mencionado anteriormente, foram colocadas as questões sociodemográficas. No momento em que estas questões foram apresentadas, mencionou-se uma vez mais o carácter confidencial de todas as informações disponibilizadas e frisou-se que o participante poderia escolher não responder a qualquer uma das questões caso as considerasse demasiado pessoais.

As entrevistas foram realizadas entre fevereiro e abril de 2021 e tiveram uma duração média de 38 minutos. A entrevista com a duração mínima foi de 00:15:40 e a máxima de 01:26:11.

3.2.3. Procedimento de análise de dados

Assim que foi dada como terminada a fase de recolha de dados, iniciou-se a análise dos mesmos. Para esse efeito, começou-se por transcrever na íntegra cada uma das entrevistas utilizando a ferramenta oTranscribe. Após o processo de transcrição, deu-se início à análise dos dados recolhidos.

A informação foi analisada tendo por base a *Análise Template* (Cassell & Gillian, 2004). Foi escolhida esta técnica de análise de dados pelo facto de esta ser uma investigação que prevê a análise de diferentes perceções da mesma temática, algo que é possibilitado pela *Análise Template* (Cassell & Gillian, 2004). No que toca à análise propriamente dita, adotou-se uma abordagem mista, isto é, a definição das categorias seguiu uma abordagem indutiva e dedutiva (Cassell & Gillian, 2004). Deste modo, os dados foram analisados considerando uma lista de categorias concebida *a priori*, ou seja, baseada na literatura consultada sobre o tema e no guião da entrevista e, em simultâneo, procurou-se conceber novas categorias *a posteriori* com base nos dados recolhidos através das entrevistas, sendo que esta técnica faculta ao investigador a flexibilidade para modificar e/ou eliminar as categorias pré-existentes e criar novas categorias (Brooks et al., 2015; Cassell & Gillian, 2004).

O *template* inicial incluía quatro categorias principais definidas, consoante previsto, através da literatura analisada e do guião da entrevista, nomeadamente: Exigências, Recursos, Estilos de *Coping* Adotados e Sugestões de Melhoria. Após a análise e interpretação dos dados textuais, foram criadas 35 novas subcategorias. A criação destas subcategorias resultou de uma revisão de todas as categorias e subcategorias pré-existentes destinada a verificar a possibilidade de os dados serem incluídos nestas. Após esta revisão e verificada a necessidade de criar novas subcategorias, estas foram adicionadas à análise. Importa ainda referir que estas subcategorias emergentes não tinham, realmente, surgido numa primeira fase, no entanto, após cuidada análise, foi identificada literatura em que algumas destas temáticas eram analisadas. No **Anexo D** consta o *template* final que contém as categorias iniciais e emergentes.

3.3. Qualidade do estudo

Para garantir a qualidade do estudo, foram consideradas as orientações dadas por Bauer (2002).

No que toca ao critério da transparência, para além de serem disponibilizadas ao leitor toda a descrição do processo de codificação, bem como a *Análise Template* inicial e emergente, na secção dedicada aos Resultados será possível encontrar algumas citações dos participantes ilustrativas das diferentes categorias e subcategorias, bem como das diversas conclusões a retirar. Por questões relacionadas com o anonimato dos participantes, não serão disponibilizadas as transcrições integrais em texto de cada entrevista, ainda assim, dado que se incluem diversas citações, o leitor poderá validar o carácter real e pertinente das conclusões retiradas deste estudo. Adicionalmente, foi criado um dicionário (**Anexo E**) onde estão devidamente definidas as categorias e subcategorias criadas *a priori* e onde também se podem identificar as bases teóricas que suportam cada definição. Este documento permite ainda que se valide a interpretação que foi feita na análise da informação (Bauer & Gaskell, 2002; Silva et al., 2013).

Adicionalmente, com vista a assegurar o critério da fidedignidade, importa referir que, para além de todo o processo de codificação ter incluído diversos momentos de revisão das várias categorias e

subcategorias, foi também assegurada a interpretação e validação por parte da orientadora da dissertação (Bauer & Gaskell, 2002).

Ainda com vista a garantir a qualidade do estudo, foi aplicado o critério de saturação, ou seja, foram realizadas entrevistas até que a informação retirada se tornasse redundante, isto é, até que o conteúdo das entrevistas deixasse de representar uma novidade teórica relevante para a temática em estudo (Silva et al., 2013). Mais especificamente, notou-se redundância a partir da entrevista 18. Mesmo assim, posteriormente ainda se realizaram 6 entrevistas para que este critério ficasse assegurado com maior certeza.

No que concerne à secção dos resultados, com base nos critérios de seletividade e da relação entre temas (Cassell & Gillian, 2004), foram identificados os temas considerados mais importantes para o cumprimento dos objetivos traçados. Paralelamente, foi identificada alguma diversidade nas perceções dos participantes das carreiras de Agente, Chefe e Oficial da PSP, pelo que se fará uma análise descritiva das perceções destes participantes de modo a identificar padrões que possam ser revelantes para este estudo. Importa salientar que os Agentes e Chefes da PSP foram agregados no momento da análise, sendo que, conforme foi mencionado anteriormente, estas carreiras apresentam semelhanças que permitem a sua agregação nesta análise. Já no que toca à carreira de Oficial da PSP, as diferenças já identificadas, justificam que se faça uma clara separação entre esta carreira e as carreiras de Agente e Chefe da PSP.

Para que se possa efetivar este reconhecimento de padrões, a análise dos resultados será feita considerando o número de elementos pertencentes a cada carreira (Agentes e Chefes: N=18 e Oficiais: N=7) e a interpretação será realizada com base na proporção identificada.

Serão analisadas em maior profundidade as categorias e subcategorias que foram mencionadas por mais participantes. Optou-se por fazer uma análise focalizada nos resultados inter-individuais, pelo que não será quantificada a vertente intra-individual das entrevistas. Isto é, será contabilizado o número de participantes que fez menção de cada categoria e subcategoria e não o número de vezes que cada participante mencionou cada categoria e subcategoria durante a entrevista. Importa salientar que, ainda que as tabelas a apresentar contenham, realmente, os resultados mais significativos, no **Anexo F** encontram-se as tabelas representativas dos resultados gerais. Para a maioria dos resultados serão apresentadas citações dos participantes representativas do conteúdo em análise.

4. Resultados

Conforme mencionado anteriormente, foi realizada uma Análise *Template* baseada, numa primeira fase, na análise da literatura existente e, num segundo momento, na interpretação dos testemunhos dos 25 participantes. Deste processo resultou um total de 4 categorias e 101 subcategorias.

No que concerne à organização desta secção, importa referir que os resultados serão apresentados tendo em conta a estrutura da Análise *Template*. Primeiramente, serão analisadas as Exigências identificadas pelos participantes. Neste caso, serão analisados os incidentes críticos presenciados ou vividos de forma direta pelo entrevistado e as exigências do trabalho mencionadas. Seguidamente, serão analisados os Recursos, os recursos do trabalho, os recursos sociais e os recursos pessoais. Posteriormente, serão analisados os Estilos de *coping* adotados e, finalmente, as Sugestões de melhoria serão a última categoria a analisar.

4.1. Exigências

Nesta secção serão apresentadas as principais exigências identificadas pelos participantes. Nesse sentido, os incidentes críticos serão a primeira exigência a ser explorada.

A Tabela 4.1 apresenta os incidentes críticos mais mencionados pelos participantes. Por sua vez, o incidente crítico mais mencionado (N=9) está relacionado com mortes violentas repentinas, isto é, situações que envolvam a morte de um cidadão provocada por outrem e até mesmo casos de suicídio. Um dos participantes destaca a seguinte situação: *Um triplo suicídio e homicídio. Uma mãe que se matou e mais aos dois filhos menores, estavam todos mortos no leito, todos na cama. Essa imagem ficou-me para sempre marcada.* (E7).

Tabela 4.1: Incidentes críticos mencionados pelos participantes

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Exigências	Presenciar/vivenciar incidentes críticos	Morte violenta repentina	7	2	9
		Morte acidental repentina	2	1	3
		Suicídio de colegas	2	1	3
		Morte de um colega	2	1	3
		Retirar menores aos pais	1	2	3
		Responder a situações de violência doméstica	2	1	3

Adicionalmente, tanto Agentes e Chefes como Oficiais da PSP (N=3) identificaram como eventos negativamente impactantes aqueles que envolveram a ocorrência de uma morte acidental repentina, isto é, situações em que a morte de um cidadão ocorreu de forma repentina sem que houvesse a intervenção direta de outrem. A título exemplificativo, poderá ser provocada pela queda de uma árvore, como refere um entrevistado: *Também estive na situação da queda da árvore. Também fui um dos elementos que respondeu a essa emergência e que depois tivemos que lidar com uma situação bastante... Tivemos de fazer o levantamento dos cadáveres e a identificação dos cadáveres, portanto, eu e mais um colega e alguns Bombeiros. E pronto, situações como os telefones a tocar no meio daquele cenário de silêncio absoluto são situações que levamos para casa e, pronto.* (E8).

No que toca a incidentes que envolvem colegas, 3 participantes indicaram o suicídio de colegas como evento que provocou alguma inquietação: *Recentemente, eu tive um elemento policial que se suicidou aqui na minha esquadra.* (E4).

Em igual número e ainda com foco nos incidentes que envolvem colegas, os participantes (N=3) mencionaram algumas situações de morte em contexto de trabalho. Por exemplo, um entrevistado referiu: *Há diversas situações da minha profissão, mas só para ser mais sucinto e resumido, está relacionado com uma operação stop onde dois colegas foram fortemente atropelados e morreram os dois aos meus pés.* (E2).

Três participantes mencionaram ainda ocorrências relacionadas com a necessidade de retirar menores aos pais, em parte, por estarem também na condição de pai ou mãe: *Às vezes temos de acompanhar pessoal da segurança social a tirar crianças e isso é um bocado traumatizante e ainda mais para quem é pai, como é o meu caso, acredito que não é fácil digerir. Eu até me achava uma pessoa muito forte a nível de sentimentos, mas por vezes não é fácil.* (E14). Neste caso, pode-se afirmar que esta é uma ocorrência mencionada especialmente por Oficiais, sendo que 2 de um total de 7 entrevistados pertencentes a esta carreira fizeram referência a esta situação, ao passo que, apenas 1 em 18 participantes das carreiras de Agente e Chefe da PSP menciona um incidente inserido nesta subcategoria.

Neste contexto e em igual número (N=3) foram descritas ainda algumas situações de violência doméstica em que foi necessária a intervenção do profissional: *Depois, a gente tem várias situações que às vezes leva um bocado para casa, tipo violências domésticas, que a gente traz um bocado essa bagagem e que é um bocado difícil desligar.* (E5). Por seu turno, neste caso específico não há diferenças a salientar entre os participantes das carreiras em análise.

No que diz respeito às exigências do trabalho, na Tabela 4.2 é possível verificar aquelas que foram mencionadas pelo maior número de participantes (limite mínimo de 4) quando estes foram questionados acerca da formação e do apoio disponibilizados pela organização dentro da temática dos incidentes críticos e de quaisquer outras exigências que considerassem pertinente indicar. Importa clarificar que neste estudo a falta de alguns recursos foi considerada uma exigência do trabalho, como por exemplo, a falta de formações para eventos traumáticos que será analisada posteriormente. Esta interpretação foi

feita com base nos relatos dos participantes que identificaram nestes aspetos consequências físicas e/ ou psicológicas negativas representando, por este motivo e conforme indicado por Schaufeli e Bakker (2004), exigências do trabalho.

Tabela 4.2: Exigências do trabalho mencionadas pelos participantes

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Exigências	Exigências do trabalho	Falta de formação para eventos traumáticos	10	4	14
		Falta de apoio psicológico	10	4	14
		Cultura organizacional pouco promotora do acesso ao apoio psicológico	10	4	14
		Opinião Pública Negativa	6	4	10
		Falta de suporte do supervisor	7	2	9
		Conflito trabalho-família	5	3	8
		Falta de formação técnica inicial	4	3	7
		Falta de formação técnica contínua	5	2	7
		Remuneração	3	3	6
		Exigências físicas	2	3	5
		Falta de oportunidades de promoção	4	0	4

Começando pela falta de formação para eventos traumáticos, os resultados apresentados evidenciam que a maioria dos participantes (N=14) destacam aspeto enquanto exigência do trabalho. Os participantes das carreiras de Agente e Chefe da PSP (N=10) reconhecem, de forma evidente, a

inexistência desta formação: *Para esse tipo de situação não há uma preparação e nem há uma resposta... (...) preparam-nos para ir ao tribunal, preparam-nos para fazer o expediente dos documentos, mas esse tipo de preparação não. (...) Sem dúvida que a Polícia precisa dessa preparação e eu acho que a Polícia ainda não consegue enquadrar o polícia sem ser para policiar, acho que não quer tirar tempo dos policiamentos e dos patrulhamentos para ter tempo para essas coisas, já perdem tempo a dar formação e às vezes já não querem que ele perca mais tempo para perder ainda mais tempo do que aquele que perde em dar formação.* (E8).

Também com considerável expressão, os participantes da carreira de Oficial da PSP (N=4) reconhecem alguma falta de formação para eventos traumáticos ainda que de forma diferente dos Agentes e Chefes. Os Oficiais da PSP identificam, efetivamente, algumas falhas nesta formação, no entanto, contrariamente aos Agentes e Chefes, reconhecem a sua existência, conforme se poderá constatar através do relato deste participante: *A formação na polícia para a qual nós somos preparados, lá está, ainda é um bocadinho para lidarmos num país pacífico, como Portugal é amplamente vendido, top dos rankings da segurança... Lá está, não existe essa prática de fóruns em que as pessoas se sentam e comentam sobre casos ou sobre experiências que viveram. (...) É genérico, é dizer, "olhe, nos acidentes vocês vão ter de acionar tudo, vão ter de acionar feridos graves, feridos ligeiros, dentro dos feridos graves aqueles que podem eventualmente falecer no local ou que faleceram a caminho do hospital". Há esse tipo de noções que nós temos que ter, agora, em concreto, preparar os elementos para essas realidades, não há ainda.* (E4).

A falta de apoio psicológico é uma exigência do trabalho igualmente presente na vida destes elementos policiais, sendo que foi mencionada por 14 de um total de 25 participantes. No caso de Agentes e Chefes da PSP (N=10), as suas percepções apontam para um sentimento de indiferença por parte da organização: *Tive ajuda psicológica, tive de pedir. Por iniciativa própria, não porque a instituição interveio, não quis saber de mim nem dos meus colegas, nem como é que estávamos, mas pronto. (...) Vou dar-lhe o exemplo, na queda da árvore do Monte eu estava lá de manhã, ia para a procissão, a árvore caiu por volta do meio dia, ia iniciar a procissão. (...) E em relação a como é que me sinto, esqueça, nada, 0. (...) Nada, na instituição nós somos homens, somos feitos de... mas não é assim.* (E1).

No que toca aos 4 elementos da carreira de Oficial da PSP que destacaram a falta de apoio psicológico enquanto exigência do trabalho, estes apontaram esta falha como relevante sobretudo na sua experiência pessoal enquanto Agentes ou enquanto elementos que tiveram o papel de orientar os seus subordinados para a adesão a este apoio:

Posteriormente, o que acontece é que não há um acompanhamento pessoal aos Agentes que vão sofrendo essas agressões e isso pode ir criando um acumular que depois vão muitos meter baixa e depois são outros mais violentos. O que não existe é um acompanhamento pós-vitimação ou, pelo menos se acontece, é residual. (...) Quando andava na patrulha e tive essas ocorrências, não senti e não fui contactado por nenhum gabinete de psicologia. (E20).

Eu tinha ficado com o contacto dessa psicóloga e eu contactei-a a dizer que o elemento seria proveitoso a falar com alguém, falei com ele e ele até nem estava muito recetivo a falar com um psicólogo, mas eu lá o convenci. Posso dizer que isto foi por volta de dezembro e até hoje ninguém ligou de volta, portanto, é este o tipo de apoio que o pessoal tem. (E5).

Com igual expressão (N=14) surge a cultura organizacional pouco promotora do acesso ao apoio psicológico como exigência do trabalho. Agentes e Chefes da PSP (N=10) expõem um estigma motivado pelo receio de demonstrar alguma fraqueza: *É assim, ainda existe na polícia muito... eu não lhe chamava machismo, chamava-lhe o estigma de ir ao psicólogo, pronto. Somos fortes e temos que aguentar e vamos chorar para casa ou vamos chorar para um canto qualquer ou lamentamo-nos e andamos malucos, andamos aos saltos, damos duas cambalhotas. Esse estigma existe, efetivamente existe e o que a gente fala entre nós é, vieste, aguentaste, fizeste, está bem... e foste ao psicólogo? - não. Mas o psicólogo está lá? - está bem, mas eu não vou. (E11).*

Já no que toca aos Oficiais da PSP (N=4), a cultura organizacional é também descrita por estes participantes como sendo relutante ao acesso ao apoio psicológico. Sucede, todavia, que este facto é, maioritariamente, invocado como justificação para a fraca adesão a este apoio, focando mais o ponto de vista individual em vez do organizacional: *“Ah, não tenho apoio psicológico.”, mas se calhar são as próprias pessoas muitas vezes que não querem ou que sentem um bocado de vergonha. (...) muitas vezes as pessoas têm vergonha porque não querem ser apelidados de coitadinhos e por aí fora. (E23).*

A opinião pública negativa foi reconhecida como uma exigência do trabalho (N=10). Neste caso, em termos de proporção, esta exigência é reconhecida sobretudo por Oficiais da PSP (N=4). Os participantes consideram que a divulgação de notícias que não se fazem acompanhar da devida contextualização será a justificação para que exista uma opinião pública desfavorável (exemplificando: *Nós não somos bem recebidos na sociedade, embora nós vamos a uma ocorrência porque somos solicitados a lá ir, depois não somos bem recebidos. Cada vez mais as pessoas reagem com uma maior escalada de violência à presença policial, hoje em dia temos um grande fator ameaçador que é os telemóveis e o registo de imagens das intervenções policiais que, normalmente, só se publicita nas redes sociais, nos órgãos de comunicação social, aquilo que vai causar mais indignação, não se mostra nem se vende, nem se passa em lado nenhum, uma ocorrência policial desde o início. (...) Porque depois o que é mais importante é vender este contexto de, a polícia chega, bate, usa da força indiscriminadamente, é racista é xenófoba, essas coisas todas que hoje em dia é muito comum a gente assistir nas redes sociais e nos órgãos de comunicação social (E4)*

A falta de suporte do supervisor representa para 9 participantes uma exigência do trabalho, desta vez, com maior expressão nos participantes das carreiras de Agente e Chefe da PSP (N=7): *Se soubesse o pessoal operacional da rua, há serviços que até são bastante complicados, eu acho que eles se sentem completamente desamparados. Às vezes não é só por falta de psicólogos ou de apoio psicológico, é mesmo o apoio dos comandantes que não estão. (E6).* Importa salientar que os 2 participantes

pertencentes à carreira de Oficial da PSP que reconhecem falta de suporte do supervisor apresentavam, à data da entrevista, uma antiguidade de 1 ano na organização:

Fora isso, posso dizer que tive uma má experiência a nível de comando, isto é, com a minha chefia direta, o meu comandante de divisão que eu tive anteriormente era muito complicado e foi uma péssima experiência para mim tê-lo como comandante. (E5).

O conflito trabalho-família foi uma exigência mencionada por 8 participantes. Em termos de proporção, esta exigência é reconhecida especialmente por Oficiais da PSP que relatam a distância das suas famílias por motivos de trabalho como uma realidade custosa: *Grande parte, por exemplo, dos polícias que trabalham, por exemplo, em Lisboa, se calhar mais de metade do efetivo não é de Lisboa, tem as famílias longe, muitas vezes trabalham x dias e vão passar as folgas a casa, têm pessoas em casa e o trabalho é noutra lado e pronto... é o meu caso.*” (E23).

No que toca à falta de formação técnica inicial, esta é reconhecida como uma exigência do trabalho por 7 entrevistados e, proporcionalmente, o foco mantém-se nos Oficiais da PSP (N=3). Exemplificando, um dos participantes desta carreira reconhece não ter encontrado na sua formação de 5 anos as ferramentas que necessitaria para exercer eficazmente as suas funções:

Existem imensas dificuldades, existe muita pressão, especialmente na função de comandante de esquadra, existem muitas exigências especialmente quando comparado com a nossa formação e com a nossa preparação para desempenhar esta função. As exigências são muito superiores àquilo que nos forneceram, aos mecanismos que nos forneceram para executar esta função, etc. (E15).

No que toca à identificação de falta de formação técnica contínua, esta exigência do trabalho é identificada por um total de 7 entrevistados, tanto das carreiras de Agente e Chefe (N=5), como da carreira de Oficial (N=2). De um modo geral, estes participantes consideram que a organização não atribui a devida importância à atualização dos seus conhecimentos: *Primeira formação, o curso inicial base há 24/25 anos, daí para cá pouca ou nenhuma em termos de atualização ou em termos de atualização técnica, pouca ou nenhuma. Provavelmente, não ultrapassam as 30 horas em 20 e poucos anos.* (E17).

A temática da remuneração foi também mencionada enquanto exigência do trabalho pelos participantes (N=6). Proporcionalmente, esta trata-se de uma exigência mais focalizada por Oficiais (N=3) que consideram que os baixos salários levam a que *Para além da satisfação pessoal em desempenhar a função, começa a não ser atrativo vir para a polícia.* (E20).

As exigências físicas surgem também como exigências do trabalho (N=5), novamente com foco nos Oficiais da PSP (N=3). Os participantes destacam situações em que os cidadãos *reagem com agressividade* e causavam danos físicos graves como *desvios do septo nasal e quebra de várias costelas* (E17).

Finalmente, é ainda relevante analisar a falta de oportunidades de promoção identificada como uma exigência por 4 participantes. As diferenças anteriormente mencionadas relativas ao plano de desenvolvimento de carreira dos participantes em análise tornam-se evidentes, sendo que esta foi uma

exigência identificada apenas por Agentes e Chefes da PSP. Nestes participantes sobressai o sentimento de desigualdade:

A classe de Oficiais é mais protegida, é um sistema que está montado para eles. Eles têm muitas promoções e vão subindo na hierarquia. A classe de agentes não, tem agente, agente principal e acabou. Depois concorre a chefe e não é para todos. Pronto, basicamente é isso. Eles têm pelo menos 8 postos para subir. De 5 em 5 anos eles sobem, eu posso dar-lhe o exemplo que eu fui agente durante 16 anos, ao fim de 16 anos é que eu fui promovido a agente principal. Eles em 16 anos sobem 3 postos, por isso é que eles dizem que a Polícia de Segurança Pública é uma boa casa. Para eles é, ainda bem para eles, agora, para nós não. (E18).

4.2. Recursos

Contrastando com as exigências analisadas, nesta secção serão evidenciados os principais recursos identificados pelos participantes. Os recursos a analisar serão organizados por recursos do trabalho, recursos sociais e recursos pessoais mencionados pelos participantes.

Começando pelos recursos do trabalho e pela subcategoria da formação, conforme se poderá observar através da Tabela 4.3, a maioria dos participantes (N=21) identifica ter tido formação técnica inicial antes do início das suas funções. Estes participantes acreditam que através desta formação foram *preparados em termos de conhecimento*. (E9). Importa clarificar que, embora a totalidade dos participantes tenha sido, efetivamente, sujeita a formação técnica antes de iniciar as suas funções, 21 de um total de 25 entrevistados identificaram esta formação como um recurso do trabalho. Dado que a totalidade dos participantes da carreira de Oficial mencionaram esta formação como um recurso (N=7), conclui-se que os participantes em falta pertencem exclusivamente às carreiras de Agente e Chefe da PSP.

Tabela 4.3: Recursos identificados pelos participantes

Categoria	Subcategorias			Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
				Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Recursos	Recursos do Trabalho	Formação disponibilizada	Formação técnica inicial	14	7	21
			Formação para eventos traumáticos	4	4	8
			Formação técnica contínua	5	1	6
	Apoio disponibilizado	Prática de exercício físico	Ginásios	1	3	4
		Apoio psicológico		1	0	1

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Recursos Sociais	Suporte dos colegas		11	4	15
	Suporte do supervisor		1	1	2
Recursos Pessoais	Motivação intrínseca		4	3	7
	Resiliência		3	3	6
	Otimismo		2	2	4
	Autoeficácia		2	1	3
	Locus de controlo interno		2	0	2
	Adaptabilidade		1	0	1
	Estabelecer os seus próprios limites		1	0	1
	Orientação para objetivos		0	1	1

No que concerne à formação para eventos traumáticos, esta trata-se de um recurso do trabalho mencionado por 8 entrevistados. Proporcionalmente, é possível afirmar que a maioria dos participantes pertencentes à carreira de Oficial (N=4) identificam a formação para eventos traumáticos como um recurso do trabalho e que esta formação não é reconhecida com igual expressão por Agentes e Chefes da PSP (N=4). No que toca às menções feitas por Oficiais, estas são, na sua maioria, descritivas de uma formação completa e detalhada: *Sim, durante as ações de formação são situações que são sempre abordadas. No curso de oficiais, por exemplo, eu tive que assistir a uma autópsia. (...) Depois optaram pela visualização em vídeo da situação, mas em termos práticos é quase o mesmo, é uma preparação porque a pessoa estar a ver o vídeo de uma autópsia não é ver um cadáver ao vivo, mas é quase a mesma coisa e acaba por preparar.* (E12).

Já no caso dos Agentes e Chefes da PSP, as menções a formações para eventos traumáticos são descritivas de momentos que, ainda que sejam reconhecidos como úteis, foram pontuais: *Eles lá, eu lembro-me de falarem e até mostraram umas imagens um bocado assim chocante de pessoas, tipo, mortas e assim. (...) Essa situação das imagens que nos mostraram, isso aconteceu uma vez só. Eu por acaso lembro-me.* (E19).

No que toca à formação técnica contínua, esta foi identificada como um recurso do trabalho por 6 participantes, maioritariamente por Agentes e Chefes da PSP (N=5) que identificam estas formações como *uma forma de estarmos melhor preparados para o dia a dia e para aquilo que acontece que possa pôr mais em causa, tanto a nossa atividade, como a segurança do cidadão.* (E2)

Quando questionados acerca do apoio disponibilizado pela organização após a ocorrência dos incidentes já analisados, 4 entrevistados mencionaram que a oportunidade de praticar exercício físico através de ginásios disponibilizados pela instituição ou com a aplicação de descontos nestes estabelecimentos representa um recurso do trabalho. Este recurso foi referenciado maioritariamente por

Oficiais da PSP (N=3): *Os serviços sociais da PSP têm alguns protocolos com ginásios ou as estruturas sindicais também têm protocolos com ginásios com mensalidades mais acessíveis, joias mais acessíveis para aderir a certos ginásios e alguns elementos praticam desporto.* (E4)

No que toca ao apoio psicológico, apenas 1 participante revelou ter obtido este tipo de apoio por parte da organização. O participante em questão pertence à carreira de Agente da Polícia de Segurança Pública e revela ter tido um apoio pertinente e útil: *Fui imediatamente contactado por um psicólogo o que foi ótimo, não esperava outra coisa. (...) Estávamos em momento de Covid e a única coisa que se podia fazer na altura era chamadas por telefone, mas pronto, eu estava completamente à vontade, estava consciente do que é que tinha feito e sabia que tinha feito a coisa certa para o momento certo, portanto, fui contactado umas 4 ou 5 vezes.* (E10)

Complementarmente aos recursos do trabalho, os participantes fizeram ainda referência a recursos sociais, mais especificamente, ao suporte dos colegas e ao suporte do supervisor como elementos fundamentais para lidar com os incidentes que relataram e com as demais exigências que reconheceram. Importa referir que o suporte dos colegas foi mencionado em maior número pelos participantes, sendo que este foi um recurso social mencionado por 15 entrevistados. Proporcionalmente, não se identificam diferenças nas perceções dos participantes das diferentes carreiras e todas são descritivas de um sentimento de entreatajuda e espírito de equipa: *Esse apoio é o espírito de grupo e o espírito de camaradagem, o desabafo que temos entre nós. Eu estou numa equipa de intervenção e nessa situação tenho abertura com o pessoal, damo-nos como se fossemos uma família. (...) É mesmo uma situação vivida entre nós e nós quase que somos todos médicos uns dos outros e só assim é que conseguimos atingir um bom objetivo final, agarramo-nos uns aos outros quase como uma corda que desaparece no infinito e temos que tentar sempre agarrá-la.* (E2).

Já no que toca ao suporte do supervisor, este foi um recurso social mencionado apenas por 2 participantes. Estes reconhecem no apoio do supervisor *a resposta que não é planeada nem é programada pela PSP mas que acaba por existir.* (E15).

No que concerne aos recursos pessoais, há a destacar a motivação intrínseca mencionada por 7 participantes, proporcionalmente, com especial destaque para os Oficiais da PSP (N=3). Exemplificando, um dos participantes admite que apesar de todas os desafios que poderá enfrentar, *continuo a gostar do que faço e não trocava isto por nada.* (E23). Referenciada por 6 participantes, novamente com destaque para os Oficiais da PSP (N=3), surge ainda a resiliência, mencionada como um recurso pessoal utilizado, especialmente, para dar resposta aos incidentes relatados. A título exemplificativo, um Oficial menciona que: *Com o passar do tempo a pessoa também vai aprendendo a gerir e situações idênticas já não nos causam tanto trauma ou tanto desgaste emocional.* (E12):

Seguidamente, o otimismo foi reconhecido como um recurso pessoal por 4 participantes, mantendo-se o destaque nos Oficiais da PSP. Citando um dos participantes: *Eu encaro a minha vida e a minha profissão sempre de uma forma positiva.* (E4). A autoeficácia foi manifestada enquanto recurso pessoal por 3 participantes, desta vez, sem diferenças identificáveis entre as carreiras em análise. Um exemplo

deste recurso é facultado por um participante que focaliza a confiança que tem na sua ação: *Eu sou confiante na minha ação, eu tenho muito bem definido aquilo que pretendo, como é que eu vou agir, o que é que eu vou dizer.* (E13).

Contrastando com os resultados apresentados, surge ainda o locus de controlo interno como recurso pessoal mencionado por 2 participantes, ambos Agentes da PSP. Exemplifica-se este recurso através da descrição de um dos participantes da sua capacidade para manter a calma em situações stressantes e para controlar e modificar o ambiente externo: *Eu em situações críticas mantenho-me calmo e sou uma pessoa bastante calma, sou mesmo muito ponderado, não entro em loucuras, tento controlar tudo.* (E1); verifica-se uma situação semelhante com os recursos pessoais adaptabilidade e com a capacidade de estabelecer limites que foram mencionados por 1 participante, respetivamente, também Agentes da PSP. Finalmente, a orientação para objetivos foi um recurso mencionado também apenas por 1 participante, por sua vez, da carreira de Oficial da PSP.

4.3. Estilos de coping adotados

Nesta secção, pretende-se analisar as respostas às questões associadas aos estilos de coping adotados para lidar com a ocorrência dos incidentes críticos anteriormente explorados.

Através da Tabela 4.4 é possível reconhecer os principais estilos de coping apresentados pelos participantes. Primeiramente, reconhece-se a prevalência dos estilos de coping menos eficazes na regulação emocional e na resolução do problema (Stanisławski, 2019). Começando pelo estilo Preocupação com o problema, este foi demonstrado por 8 participantes. Proporcionalmente, o foco encontra-se nos Oficiais da PSP (N=3) que mencionaram manter o foco na resolução dos problemas relacionados com o trabalho, descurando o seu bem-estar: *A pessoa vai para casa e parece que o cérebro continua a funcionar e não quer desligar e essa parte da recuperação do sono é mais complicado.* (E9)

Tabela 4.4: Estilos de coping adotados pelos participantes

Categoria	Subcategorias	Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
		Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Estilos de Coping	Preocupação com o problema	5	3	8
	Negative emotional coping	6	0	6
	Eficiência	5	1	6
	Disengagement hedónico	2	2	4
	Problem avoidance	2	1	3

Categoria	Subcategorias	Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
		Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
	Problem solving	0	2	2
	Positive emotional coping	1	0	1

No que toca ao estilo *Negative emotional coping*, 6 participantes revelaram ter canalizado o seu foco para as emoções negativas provocadas pelas situações marcantes que encontraram, tais como a ansiedade. Importa salientar que o número total de participantes que relatou a adoção deste estilo de *coping* pertence às carreiras de Agente e Chefe da PSP: *São situações marcantes que, tanto que eu devo ter levado para casa e deve ter-me feito mal porque 4 anos ou 5 anos depois de eu ter começado a minha carreira, lá para 2000/2001, tive um grave problema a nível psiquiátrico e acabei por mesmo ser seguido por um psiquiatra, com ataques de pânico, com situações mesmo assim complexas, muita ansiedade.* (E8).

No que diz respeito ao estilo de *coping* Eficiência, considerado eficaz na resolução do problema e na regulação emocional (Stanisławski, 2019), também este é mencionado por um total de 6 participantes e em todos os casos está associado à procura de ajuda psicológica. Uma vez mais, também este estilo tem maior predominância nos participantes pertencentes às carreiras de Agente e Chefe da PSP (N=5): *São imagens que uma pessoa não esquece e por iniciativa própria depois do acidente da árvore tive ajuda psicológica, tive de pedir.* (E1).

Relativamente ao estilo de *coping* *Disengagement* hedónico, destaca-se que este é o único estilo que apenas surge por ser reconhecido pelos participantes (N=4) nos seus colegas. Neste caso, proporcionalmente, identifica-se que os participantes Oficiais da PSP deram mais destaque a este reconhecimento. Trata-se, sobretudo, de problemas de alcoolismo associados à necessidade de fuga das dificuldades suscitadas pela prática laboral, numa tentativa de manter o bem-estar: *As outras situações que temos muitas tem a ver com o consumo de álcool principalmente.* (E12)

Quanto ao estilo *Problem avoidance*, 3 participantes revelaram adotá-lo oprimindo e conseguindo *bloquear e seguir em frente* (E14) no que toca aos pensamentos relacionados com a situação: *As situações traumáticas que eu tive para a minha pessoa, ninguém as comunicou, nem eu e podia tê-las comunicado se achasse que era demasiado para mim, se calhar tinha-o feito e não fiz, agora pensando melhor podia ter feito na altura, mas não o fiz porque se calhar oprimi.* (E9).

O estilo *Problem solving*, considerado eficaz na resolução do problema (Stanisławski, 2019), foi demonstrado por 2 participantes que focalizaram o seu hábito de analisar e perceber cada situação. Ambos os participantes pertencem à carreira de Oficial da PSP: *Todos os dias eu quando chego a casa faço um bocadinho uma retrospectiva daquilo que foi o meu dia de trabalho e normalmente dedico*

alguma atenção àqueles episódios que são mais violentos, que têm uma violência maior. (...) Eu faço uma reflexão sobre isso porque acho que é necessário e faz-me bem pensar até para a gente tentar perceber porque é que as coisas aconteceram. (E4)

Finalmente, considerado eficaz na regulação das emoções, surge o estilo *Positive emotional coping* mencionado apenas por 1 participante Agente da PSP que revelou ser capaz de manter as emoções positivas mesmo em situações consideradas complexas e potencialmente marcantes: *Assim a nível de situações diárias eu lido muito bem com as adversidades da vida com que lidamos diariamente. (...) Situações que vamos apanhando ou suicídios, ou crianças que precisam de mais cuidados do que aquilo que têm, isso não, de todo. Não me afeta, graças a Deus. Eu sinceramente, eu não sei como é que faço essa gestão. (...) No fundo, não me afeta, não... não penso muito nisso. Encaro isso como o meu trabalho e pronto.* (E24).

4.4. Sugestões de melhoria

Nesta última secção procura-se reconhecer as principais sugestões de melhoria relativas à formação e ao apoio disponibilizados pela organização e, complementarmente, as sugestões dirigidas a quaisquer outras temáticas que os participantes considerem relevantes.

Começando pela formação disponibilizada, conforme se pode observar na Tabela 4.5, a maioria dos participantes (N=15) apresenta sugestões de melhoria à formação para eventos traumáticos disponibilizada pela organização. Neste caso, destacam-se os Oficiais da PSP que, em termos de proporção, dão especial destaque a esta temática, no entanto há a salientar algumas disparidades entre as perceções de Agentes e Chefes e de Oficiais da PSP. Por um lado, os Oficiais da PSP tornam a reconhecer a existência desta formação, mencionando apenas que existe, de facto, espaço para melhorias e atualizações: *Agora, se poderemos evoluir mais um bocadinho, poderíamos evoluir mais um pouco, trabalhar mais essa parte emocional e a parte psicológica dos elementos. (...) Portanto, se eventualmente a polícia tivesse essa oportunidade de se sentar com várias realidades, por exemplo, "ok, hoje vamos debater o crime de violência doméstica" e sentar as pessoas que lidam com violência doméstica nos comandos todos e debaterem, se calhar era produtivo.* (E4)

Tabela 4.5: Sugestões de melhoria mencionadas pelos participantes

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Sugestões de melhoria	Formação disponibilizada	Formação para eventos traumáticos	10	5	15

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)	
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	
		Formação técnica inicial	6	4	10	
		Formação técnica contínua	8	2	10	
	Apoio disponibilizado	Apoio psicológico		9	5	14
		Criação de uma cultura organizacional promotora do acesso ao apoio psicológico		6	2	8
		Realização de avaliações psicológicas regulares		6	0	6
		Prática de exercício físico	Ginásios	2	3	5
	Realização de avaliações físicas regulares		3	0	3	
	Suporte do supervisor		2	1	3	
	Introdução da utilização de bodycams		1	2	3	
	Disponibilização de melhores meios		0	2	2	
	Melhoria das instalações		0	2	2	
	Implementação de benefícios		0	2	2	
	Suporte dos colegas		0	0	0	

Por outro lado, as sugestões de melhoria de Agentes e Chefes da PSP vêm no seguimento do reconhecimento feito da falta de formação para eventos traumáticos enquanto uma exigência do trabalho, conforme analisado anteriormente. Posto isto, as sugestões dos participantes prendem-se, sobretudo, com a necessidade de se realizarem, efetivamente, estas formações: *Sim, por exemplo, mesmo na escola prática de polícia, alguns camaradas ou agentes, alguém que já tenha vivenciado essas experiências, se calhar era bom ir relatar essas experiências a quem poderá encontrar isso, seja para a preparação de idas para o estrangeiro, seja a preparação aqui a nível interno, deveria alguém ir explicar e evidenciar essas experiências que já viveu e como é que as resolveu e, além de como é que as resolveu em termos de serviço, também como é que as resolveu emocionalmente.* (E11).

Complementarmente, 10 participantes destacaram a necessidade de aplicar melhorias à formação técnica inicial disponibilizada pela PSP. Ainda que estas melhorias tenham sido especialmente sugeridas

por Oficiais da PSP, tanto Agentes e Chefes como Oficiais salientam a necessidade de tornar esta formação mais prática:

Eu preferia ter tido 2 anos de estágio e ter passado por Lisboa, Porto e comandos tipo Leiria, Santarém outros sítios assim mais pequeninos para ter conhecimento de outras realidades ao invés de se calhar passar um ano que, somando todas as disciplinas inúteis que eu tive, realmente está um ano de curso, por exemplo. (E5).

Era perderem um bocado a teoria, ou seja, não a perderem no aspeto de a deixarem, mas também darem alguma prática, mostrarem realmente o que é que é ser polícia. (E14).

Ainda focalizados na formação prestada pela organização, 10 participantes percecionam como essencial a implementação de uma formação técnica contínua: *Pronto, somos bombardeados com muitas questões e, portanto, embora a gente não pratique todos os dias esses temas, somos bombardeados pelas várias pessoas e era importante também termos formação, pronto, não digo mensal porque sei que é muito difícil, mas pelo menos uma formação anual. Seria ótimo. (E24).* Neste caso, torna-se evidente que esta sugestão de melhoria parte, maioritariamente, de Agentes e Chefes da Polícia de Segurança Pública (N=8).

No que toca ao apoio disponibilizado, ainda que as necessidades de melhoria sejam reconhecidas, especialmente por Oficiais da PSP (N=5), os participantes que fizeram menção a estas sugestões (N=14) são unânime no que toca à necessidade de melhorar o apoio psicológico e, sobretudo, de o tornar mais acessível através da presença assídua de um psicólogo nas instalações do comando: *O ideal era o comando ter um psicólogo aqui a tempo inteiro no comando, nas instalações do comando. (E4).* Por sua vez, foram identificadas sugestões de melhoria associadas à criação de uma cultura organizacional promotora do acesso ao apoio psicológico por um total de 8 participantes, com destaque para Agentes e Chefes da PSP (N=6) que propõem, fundamentalmente, que esta temática seja desmistificada através da implementação de momentos obrigatórios de conversa com um psicólogo para todos os elementos policiais: *Se fossemos, entre aspas, obrigados, tal e qual como fazemos todos os outros procedimentos, nem que fosse chegar lá ao psicólogo e dizer assim, "Olhe, Doutor, venho aqui porque tenho de fazer isto, muito obrigado, mas não preciso.". Pronto. Se calhar quando alguns lá fossem, "Olhe, Doutor, muito obrigado, ainda bem que me obrigaram a vir aqui." e se calhar já não era aquele estigma de, "Ok, eu sou voluntário, vou lá." é, "Eu vou lá porque a instituição me obriga tal e qual como me obriga a ir ao médico.", era diferente. (E11)*

Paralelamente, destacam-se ainda as sugestões, apresentadas apenas por Agentes e Chefes da PSP (N=6), relacionadas com a necessidade de tornar mais frequente a realização de avaliações psicológicas: *Os agentes deveriam fazer regularmente avaliações psicológicas e dependendo dessas avaliações, encaminhados ou mentorados para mais apoio, criação de mais situações. (E3).*

No que concerne à prática de exercício físico, principalmente associada à utilização de ginásios, 5 participantes apresentam sugestões de melhoria neste âmbito, especialmente participantes pertencentes à carreira de Oficial da PSP que salientam a necessidade de serem implementadas práticas relacionados

com a atividade física, dada a sua importância para a função: *Há uma boa prática no comando metropolitano de Lisboa (...) existem 3 horas semanais de serviço efetivo que são designadas para prática de exercício físico, o que é excelente porque, na verdade, a profissão de polícia requer que a pessoa esteja bem fisicamente e a partir do momento que a instituição não dá os meios nem dá o tempo necessário para isso, já pode contar com essa deficiência. Nesse sentido, realmente era uma excelente ideia isso ser generalizado, a disponibilização de ginásio, de locais para fazer exercício.* (E15).

Já fora do espectro da formação e do apoio disponibilizados, surgem algumas sugestões de melhoria também mencionadas pelos participantes. Agentes e Chefes da PSP (N=3) apresentaram sugestões relacionadas com realização regular de avaliações físicas pelo impacto que poderiam ter no estilo de vida dos elementos que sentiriam que teriam de *estar melhor e também ter outro tipo de rotinas* (E21). A introdução de *bodycams* é considerada essencial por 3 participantes, especialmente da carreira de Oficial da PSP, devido à necessidade de *arranjar soluções que criem algum bem-estar aos polícias* (E12). Embora com menor expressão, a implementação de benefícios é sugerida apenas por participantes da carreira de Oficial (N=2), com especial foco na criação de melhores condições para os profissionais deslocados da sua área de residência habitual: *Conceder em alguns casos, por exemplo em Lisboa, para as pessoas que estão afastadas do seu local de residência, apartamentos, cataratas, locais de residência para esses profissionais com valores mais acessíveis.* (E23). Em igual número e também mencionadas apenas por Oficiais da PSP, os participantes expressam sugestões de melhoria relacionadas com os meios disponibilizados (N=2) (*Meios materiais, não só físicos, mas também viaturas porque nós temos muitas vezes viaturas que não têm as mínimas condições.* (E23)) e com as instalações (N=2) (*A nível de instalações policiais podia mudar, sem dúvida alguma, porque eu, dos 4 ou 5 sítios onde eu estagiei, havia 1 que eu considerasse digno. Neste sítio onde estou neste momento agora a ter entrevista chove da luz para baixo.* (E15)).

Quase a cessar o tópico das sugestões de melhoria apresentadas pelos participantes, surge o suporte do supervisor, elemento que foi focalizado por 3 participantes como sendo passível da aplicação de melhorias sem diferenças a apontar entre os participantes das diversas carreiras. As sugestões apresentadas estão, sobretudo, relacionadas com a necessidade de existir uma maior valorização das funções de Agente e Chefe da PSP: *A PSP funciona como uma hierarquia, é muito importante que tenhamos superiores que, no fundo, valorizem o nosso trabalho, que nos incentivem porque a parte hierárquica, quando temos um superior que nos orienta bem também, isso também é muito importante.* (E22). Importa salientar que o elemento pertencente à carreira de Oficial que apresenta sugestões dentro desta temática reconhece também a necessidade de *haver melhorias na forma como a hierarquia vê a atividade policial.* (E15).

Em contrapartida, destaca-se o facto de nenhum participante ter mencionado qualquer sugestão de melhoria relativa ao suporte dos colegas.

5. Discussão e Conclusão

Embora se reconheça que a profissão de Polícia comporta vários riscos associados à ocorrência de incidentes críticos, pouco se sabe sobre o que é feito para formar e apoiar estes profissionais (Carleton et al., 2019; Patterson et al., 2014). Considerando este cenário, este estudo surge com o intuito de identificar as intervenções de prevenção e de resposta ao stress adotadas na Polícia de Segurança Pública, explorar as exigências e os recursos identificados pelos participantes, determinar as estratégias de *coping* adotadas, identificar as sugestões de melhoria dos participantes face às exigências reconhecidas e explorar as perspetivas dos participantes das carreiras de Agente, Chefe e Oficial da PSP com o intuito de reconhecer possíveis discrepâncias.

Em relação aos incidentes críticos vividos pelos elementos policiais, os resultados obtidos revelam que, em conformidade com a literatura analisada (Carleton et al., 2019), os participantes foram expostos a incidentes como mortes violentas e acidentais repentinas. Adicionalmente, os participantes referiram também incidentes que não estavam identificados na literatura, tais como, incidentes associados à morte de colegas em contexto de suicídio ou morte provocada por outrem, bem como situações que envolvem ações policiais no seio familiar, por exemplo, retirar menores aos pais e responder a situações de violência doméstica.

Em relação às exigências do trabalho, os participantes focaram sobretudo a falta de formação para eventos traumáticos, a falta de apoio psicológico e a cultura organizacional pouco promotora do acesso ao apoio psicológico enquanto exigências do trabalho. No que toca à falta de formação para eventos traumáticos, estes resultados vão de encontro à literatura analisada sendo que Patterson e colegas (2014) reconhecem que intervenções secundárias como esta formação não têm a devida expressão no contexto organizacional. A falta desta formação acaba por trazer consequências negativas aos elementos policiais que não terão as competências nem os conhecimentos necessários para responder e lidar com os stressores próprios da exposição a eventos críticos, representado, por esse motivo, uma exigência do trabalho (Bakker & Demerouti, 2006; Tetrick & Winslow, 2015).

No que toca à falta de apoio psicológico e à cultura organizacional pouco promotora do acesso a este apoio, os resultados vão novamente de encontro à literatura previamente analisada. Ainda que seja conhecido que a PSP disponibiliza apoio psicológico aos seus elementos, estes reconhecem que os psicólogos responsáveis por prestar este apoio não os acompanham no seu dia-a-dia de modo a criar a proximidade e a relação de confiança fundamental para que os elementos recorram ao apoio psicológico (Papazoglou & Tuttle, 2018). Os participantes indicam ainda que o facto de ser esperado que o elemento policial tome a iniciativa de solicitar apoio psicológico ao invés de ser feito um contacto por parte da equipa de psicólogos após a ocorrência de eventos de potencial traumático, torna difícil e pouco provável que se recorra a este apoio. Adicionalmente, os elementos receiam que a adesão ao apoio psicológico seja vista como um sinal de fraqueza e que as vivências que possam vir a partilhar com o psicólogo sejam conhecidas dentro da sua instituição, comprometendo desse modo o seu papel enquanto figura da

autoridade (Ménard et al., 2016; Papazoglou et al., 2020b; Waters & Ussery, 2007). Esta carência de um apoio psicológico eficaz, bem como a cultura organizacional enquanto elemento que contribui para a fraca adesão a este apoio representam exigências do trabalho, pois a relevância do apoio psicológico no auxílio aos elementos que estão a vivenciar níveis de stress elevados leva a que a sua fraca adesão represente consequências negativas para o profissional que, por não ter esta ajuda, poderá ver a sua saúde mental a complicar-se ao longo do tempo, realidade que poderá levar à adoção de hábitos prejudiciais à saúde como o consumo de álcool, ao desenvolvimento de quadros depressivos e, em casos extremos, ao suicídio. (Ballenger et al., 2011; Carleton et al., 2019; Waters & Ussery, 2007; Papazoglou et al., 2020; Tetrick & Winslow, 2015).

Complementarmente, por um lado, exigências como a remuneração, exigências físicas e o conflito trabalho-família foram também reconhecidas e vão de encontro ao apresentado pelo modelo JD-R (Schaufeli, 2017). Por outro lado, surgem novas exigências do trabalho como a opinião pública negativa, a falta de suporte do supervisor, a falta de formação técnica inicial e contínua e a falta de oportunidades de promoção.

No que toca aos recursos, estes foram organizados em recursos do trabalho, recursos sociais e recursos pessoais. Primeiramente, é relevante que se interprete a formação disponibilizada pela organização enquanto recurso do trabalho, sendo que se poderá identificar uma aparente contradição nas perspetivas dos participantes que, por um lado, reconheceram a falta de formação técnica inicial e a falta de formação para eventos traumáticos como exigências do trabalho mas que, por outro lado, reconhecem na formação técnica inicial e na formação para eventos traumáticos recursos relevantes do seu trabalho.

Efetivamente, a formação técnica inicial é reconhecida como um recurso do trabalho por dar aos elementos os conhecimentos necessários para o exercício da sua função, conforme indica a literatura analisada (Albrecht et al., 2018), no entanto, esta é também identificada como uma exigência do trabalho. Estes resultados contraditórios poderão ser justificados pela natureza teórica da formação inicial que os participantes reconhecem ter sido essencial numa primeira fase para que conhecessem o contexto legal da sua ação, no entanto, a falta de uma componente prática nesta formação é reconhecida como uma exigência, pois representou mais tarde custos físicos e psicológicos motivados, precisamente, pela falta dos conhecimentos práticos para enfrentar situações próprias da sua ação.

No que toca à formação para eventos traumáticos, esta é descrita como sendo eficaz em disponibilizar aos elementos as competências necessárias para responder e gerir o stress associado à exposição a eventos traumáticos, tornando-se assim capaz de reduzir as consequências destas ocorrências, contudo foi também reconhecida como sendo insuficiente, representando por esse motivo uma exigência do trabalho (Arble et al., 2017; Bakker & Demerouti, 2006; Tetrick & Winslow, 2015). Neste caso, é pertinente que se reconheça que a identificação da formação para eventos traumáticos como um recurso é uma perspetiva identificada maioritariamente por elementos da carreira de Oficial da PSP que, ainda que possam reconhecer algumas falhas nesta formação, conforme visto anteriormente, admitem a sua existência e descrevem-na como sendo pertinente e recorrente. O mesmo não se identifica

nos participantes das carreiras de Agente e Chefe da PSP que na sua maioria referem não ter tido acesso a este tipo de formações e os elementos que tiveram, ainda que as identifiquem como úteis, definem-nas como pontuais. Estas diferenças nas perspetivas dos participantes poderão ser justificadas pelas disparidades existentes na formação disponibilizada sendo que, conforme visto anteriormente, a formação de Oficiais da PSP prevê uma maior duração, bem como uma componente prática onde poderão ser incluídas estas formações, algo que não se verifica na formação de Agentes e Chefes da PSP (Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, 2017).

Ainda presente na subcategoria dos recursos do trabalho, surge o apoio disponibilizado. Começando pela prática de exercício físico, a disponibilização de ginásios pela organização foi um recurso mencionado pelos participantes que, em concordância com a literatura analisada, reconhecem a prática de exercício físico no contexto de ginásio como sendo muito benéfica, tanto para a sua forma física como para a redução do stress (Gerber et al., 2010; Rayson, 2000). Há ainda a salientar que o yoga, o *mindfulness*, a meditação e as técnicas de relaxamento não foram mencionados pelos participantes como sendo disponibilizados pela organização, corroborando assim com a literatura analisada que defende que estas modalidades poderão ser de difícil aplicação no contexto policial por serem percecionadas como pouco tradicionais ainda que possam ter resultados positivos na gestão do stress (Bezerra et al., 2013; Joyce et al., 2018; Patterson et al., 2014; Thompson & Drew, 2020).

No que toca ao apoio psicológico disponibilizado pela organização, este foi reconhecido anteriormente como sendo insuficiente e, em concordância com estes resultados, existe um caso único de reconhecimento do apoio psicológico enquanto recurso do trabalho, isto é, como tendo sido efetivamente utilizado e percecionado como útil. Importa que se interprete este caso específico, sendo que o participante em questão esteve envolvido numa ocorrência em que teve de utilizar a sua arma, evento que prevê este procedimento.

A acrescentar aos recursos do trabalho, os resultados revelam dois recursos sociais identificados no Modelo JD-R, o suporte dos colegas e o suporte do supervisor (Schaufeli, 2017). O suporte dos colegas foi amplamente realçado como um recurso essencial para lidar com o impacto da exposição a eventos traumáticos e das demais exigências do trabalho. Por outro lado, o suporte do supervisor foi reconhecido por um número reduzido de participantes, o que surge em conformidade com a identificação da falta deste suporte como uma exigência do trabalho. De um modo geral, este cenário é maioritariamente verificado por Agentes e Chefes da PSP, que reconhecem nos Oficiais da PSP, os seus superiores hierárquicos, alguma desvalorização das consequências que a exposição a eventos traumáticos poderá ter, falhando assim em prestar o suporte que o elemento necessitaria. Deste modo e dado o papel relevante dos elementos pertencentes à carreira de Oficial da PSP na organização e na sua cultura, reforça-se uma cultura organizacional em que se valoriza a capacidade de ignorar ou negar as consequências da exposição a estes eventos, fatores de risco evidentes, conforme reconhecido na literatura analisada (Thornton & Herndon, 2016).

No âmbito dos recursos pessoais identificados, estes encontram-se em total conformidade com os recursos pessoais apresentados pelo modelo JD-R (ex: motivação intrínseca, resiliência, otimismo entre outros) (Schaufeli, 2017). Há a salientar, no entanto, que, comparativamente a Agentes e Chefes da PSP, os recursos pessoais são mencionados maioritariamente por elementos pertencentes à carreira de Oficial da PSP. Esta discrepância entre carreiras poderá ser justificada pelas condições gerais de trabalho mais favoráveis para este grupo, pela perceção positiva que têm da sua capacidade para controlar e impactar o seu ambiente (Hobfoll et al., (2003); citado por Xanthopoulou et al., 2009, p. 236) e, complementarmente, pela formação que é disponibilizada aos Oficiais da PSP, sendo que é reconhecido por alguns elementos que ao longo de toda a formação são reforçados e trabalhados os recursos pessoais por serem considerados relevantes para cargos de chefia como é o caso.

No que toca aos estilos de *coping* adotados, foram identificados pelos participantes os estilos Preocupação com o problema, *Negative emotional coping*, Eficiência, *Disengagement* hedónico, *Problem avoidance*, *Problem solving* e *Positive emotional coping* (Stanisławski, 2019). Perante os estilos identificados, há a destacar que aqueles que são mais eficazes na resolução do problema e na regulação emocional (*Problem solving* e *Positive emotional coping*) foram os estilos menos mencionados. Já os estilos *Negative emotional coping* e Eficiência foram especialmente identificados por Agentes e Chefes da PSP. Primeiramente, poderá considerar-se que o facto de os estilos *Problem solving* e *Positive emotional coping* serem pouco mencionados e que a adoção do estilo *Negative emotional coping* apenas por Agentes e Chefes da PSP são uma consequência da falta de formação para eventos traumáticos e da falta de apoio psicológico, duas exigências amplamente reconhecidas pelos participantes. A formação para eventos traumáticos facultaria aos elementos os conhecimentos e as competências necessárias para gerir as consequências psicológicas provocadas pela vivência de eventos traumáticos, auxiliando os profissionais na adoção dos estilos de *coping* mais eficazes (Arble et al., 2017; Tetrick & Winslow, 2015). O apoio psicológico, na perspetiva de intervenção terciária, poderia ser útil em reverter a utilização destes estilos de *coping*, sendo que, conforme comprovado por Peres e colegas (2014), auxiliaria o colaborador na adoção de novos estilos mais eficazes na resposta ao stress. Finalmente, a demarcada adoção da eficiência espelha esta realidade. A eficiência trata-se de um estilo de *coping* eficaz na regulação emocional e na resolução do problema que compreende a adoção de ações concretas no sentido de lidar com o stressor e, neste caso, a ação concreta adotada pelos participantes compreendeu a procura autónoma por apoio psicológico fora da organização, pois consideraram que este auxílio seria essencial para que fossem capazes de adotar estilos de *coping* mais eficazes (Stanisławski, 2019).

Finalmente, os resultados permitiram reunir um conjunto considerável de sugestões de melhoria identificadas pelos participantes. Dentro da temática da formação disponibilizada surgiram sugestões de melhoria dirigidas à formação para eventos traumáticos, que salientam a necessidade de estas formações serem, efetivamente, aplicadas (Arble et al., 2017) e a necessidade de tornar a formação técnica inicial mais prática e a formação técnica contínua mais frequente. No que toca ao apoio disponibilizado,

destacam-se aspetos associados ao apoio psicológico: a necessidade de existir uma maior proximidade entre os psicólogos e os elementos policiais para que se criem as relações de confiança essenciais para que os profissionais acedam, efetivamente, a este apoio (Papazoglou & Tuttle, 2018); a urgência na criação de uma cultura organizacional promotora do acesso ao apoio psicológico (Thornton & Herndon, 2016) e a realização de avaliações psicológicas regulares, uma sugestão apurada pelos participantes e que vem acrescentar esta temática à literatura existente. Os participantes tecem ainda sugestões ao suporte do supervisor, conforme seria exetável considerando as exigências identificadas neste âmbito, mencionando que o reconhecimento e a valorização do trabalho feito pelos elementos são essenciais. As restantes sugestões dos participantes estão sobretudo relacionadas com as instalações e com os meios disponibilizados, elementos também a considerar em investigações futuras.

Em suma, considera-se que este estudo confirma aspetos já destacados por investigações anteriores. Nomeadamente, reconhece-se que as exigências identificadas pelos participantes sobrepõem os recursos do trabalho disponibilizados pela organização e que a ocorrência de incidentes críticos não é devidamente acompanhada por intervenções como a formação para eventos traumáticos e o apoio psicológico, realidade que havia sido destacada na literatura previamente analisada (Prati & Pietrantonio, 2010; Van der Ploeg et al., 2003). Adicionalmente, as principais justificações reconhecidas pelos participantes para a falta de intervenções estão também em concordância com os estudos analisados, sendo que os entrevistados focam diversas vezes a existência de uma cultura organizacional em que se valoriza a capacidade de ignorar ou negar quaisquer consequências da exposição a eventos traumáticos e em que o acesso ao apoio psicológico poderá ser percecionado como um sinal de fraqueza (Thornton & Herndon, 2016).

No que toca ao contributo deste estudo, considera-se que este traz de novo à literatura existente o conhecimento acerca das intervenções efetivamente aplicadas no contexto policial e a relação que poderão ter com os estilos de *coping* adotados. Complementarmente, as discrepâncias que surgiram entre elementos das carreiras de Agente, Chefe e Oficial da PSP nalgumas temáticas contribuem para o conhecimento nesta área, sendo que se relaciona as suas condições gerais de trabalho com as realidades percecionadas, algo inexistente na literatura identificada. Finalmente, este estudo introduz também novos eventos que poderão ser considerados incidentes críticos, características do trabalho que representam exigências, recursos do trabalho que não constam na literatura e várias sugestões de melhoria mencionadas pelos participantes sobre as quais se deverá refletir.

5.1. Limitações e sugestões para estudos futuros

Adicionalmente ao referido, é pertinente que se identifiquem as limitações deste estudo. Começando pela amostra analisada, dado que este se trata de um estudo qualitativo de natureza exploratória, o número de entrevistados é limitado, o que poderá comprometer a generalização dos resultados identificados neste estudo. Além deste facto, há ainda a salientar que a análise e identificação de

possíveis discrepâncias nas perspetivas de participantes das carreiras de Agente e Chefe e Oficial da PSP representa também uma limitação dado que o número total de Agentes e Chefes da PSP (N=18) é significativamente superior ao número de Oficiais da PSP (N=7). Adicionalmente, esta é uma amostra maioritariamente constituída por participantes do sexo masculino (N=21) e recolhida por conveniência, dois fatores que representam também limitações deste estudo.

Dado o contexto pandémico vivido ao longo da fase de recolha dos dados, as entrevistas foram realizadas telefonicamente e através da plataforma *Zoom*. Ainda que necessário, este facto representa uma limitação devido à possibilidade de se afetar a relação entre o participante e o entrevistador e de se perderem pistas não verbais que poderiam ser relevantes (Aquilino, 1994). Ainda assim, reconheceu-se que este formato trouxe um maior sentimento de privacidade e de confidencialidade das respostas aos participantes. Identifica-se ainda como limitação o facto de não ter sido efetuada uma segunda codificação por um investigador independente.

Perante o que foi mencionado, sugere-se que estudos futuros assegurem a utilização de amostras mais heterogéneas e que, de modo a tornar possível a identificação de diferenças e de semelhanças nas perspetivas de Agentes, Chefes e Oficiais da PSP, alcancem um número semelhante de participantes das referidas carreiras. Adicionalmente, sugere-se que seja analisado o potencial papel da área de trabalho (operacional ou administrativa) também na identificação de diferenças e semelhanças nas perspetivas dos participantes. Finalmente, com vista a complementar os resultados apresentados acerca das relações que se poderão estabelecer entre os estilos de *coping* adotados e as intervenções implementadas, seria ainda interessante em estudos futuros especificar o modo como a aplicação de intervenções primárias, secundárias ou terciárias poderá influenciar a adoção de estilos de *coping* eficazes e, até mesmo, na evolução da adoção de estilos de *coping* menos eficazes para aqueles que serão mais eficazes.

Ainda que este estudo tenha, efetivamente, limitações que devem ser colmatadas por estudos futuros, a primordial conclusão centra-se na necessidade de ouvir estes profissionais. À semelhança de qualquer organização, para que se consigam criar e implementar as práticas mais pertinentes, há que ouvir os colaboradores, compreender as suas perspetivas, analisar as suas sugestões e, sempre que possível, tomar decisões com base na informação recolhida. Partindo desta premissa e dos resultados deste estudo, surge a necessidade de se reinterpretar a exposição a incidentes críticos, encará-los como um fator de risco e agir em conformidade desde o momento da formação até aos momentos pós-exposição. Para este fim, o primeiro passo estará na mudança das perspetivas associadas à saúde mental. Há urgência na criação de uma cultura organizacional livre de preconceitos neste âmbito e promotora do acesso ao apoio psicológico (Ménard et al., 2016; Papazoglou et al., 2020b; Waters & Ussery, 2007).

Complementarmente, seria oportuno que se verificassem as dissemelhanças entre carreiras. Tendo sempre em consideração o facto de que os participantes de todas as carreiras identificaram exigências do trabalho, há que compreender os motivos pelos quais os participantes da carreira de Oficial da PSP identificam um maior número de recursos e igualar as condições de trabalho que levam a tais resultados às carreiras de Agente e Chefe da PSP. É fundamental que sejam reduzidas ou, idealmente, eliminadas

as exigências identificadas, fomentados os recursos mencionados e criados novos recursos que desenvolvam a adoção dos estilos de *coping* mais eficazes. Aqueles com quem contamos, independentemente da carreira ou da função que representam, devem, no mínimo, contar com a sua organização.

Referências Bibliográficas

- Albrecht, S., Breidahl, E., & Marty, A. (2018). Organizational resources, organizational engagement climate, and employee engagement. *Career Development International*, 23(1), 67–85. <https://doi.org/10.1108/CDI-04-2017-0064>
- Aquilino, W. S. (1994). Interview mode effects in surveys of drug and alcohol use: A field experiment. *Public Opinion Quarterly*, 58(2), 210–240. <https://doi.org/10.1086/269419>
- Arble, Eamonn, Lumley, M., Pole, N., & Blessman, J. (2017). Refinement and Preliminary Testing of an Imagery-Based Program to Improve Coping and Performance and Prevent Trauma among Urban Police Officers. *Physiology & Behavior*, 63(8), 1–18. <https://doi.org/10.1097/QAI.0000000000000847>. Reassuring
- Arble, Eamonn, Daugherty, A. M., & Arnetz, B. B. (2018). Models of first responder coping: Police officers as a unique population. *Stress and Health*, 34(5), 612–621. <https://doi.org/10.1002/smi.2821>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2006). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Ballenger, J. F., Best, S. R., Metzler, T. J., Wasserman, D. A., Mohr, D. C., Liberman, A., Delucchi, K., Weiss, D. S., Fagan, J. A., Waldrop, A. E., & Marmar, C. R. (2011). Patterns and predictors of alcohol use in male and female urban police officers. *American Journal on Addictions*, 20(1), 21–29. <https://doi.org/10.1111/j.1521-0391.2010.00092.x>
- Bauer, M., & Gaskell, G. (2002). *Pesquisa Qualitativa com Texto Imagem e Som*.
- Bezerra, C. de M., Minayo, M. C. de S., & Constantino, P. (2013). Estresse ocupacional em mulheres policiais. *Ciencia e Saude Coletiva*, 18(3), 657–666. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232013000300011>
- Billings, A. G., & Moos, R. H. (1981). The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4(2), 139–157. <https://doi.org/10.1007/BF00844267>
- Brooks, J., McCluskey, S., Turley, E., & King, N. (2015). The Utility of Template Analysis in Qualitative Psychology Research. *Qualitative Research in Psychology*, 12(2), 202–222. <https://doi.org/10.1080/14780887.2014.955224>
- Brown, J., Cooper, C., & Kirkcaldy, B. (1996). Occupational stress among senior police officers. *Managerial, Occupational and Organizational Stress Research*, 325–335. <https://doi.org/10.4324/9781315196244-26>
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4th Editio).
- Burns, C. M., Morley, J., Bradshaw, R., & Domene, J. (2008). The emotional impact on and coping strategies employed by police teams investigating internet child exploitation. *Traumatology*, 14(2), 20–31. <https://doi.org/10.1177/1534765608319082>
- Carleton, N., Afifi, T., Taillieu, T., Turner, S., Krakauer, R., Anderson, G. S., MacPhee, R., Ricciardelli, R., Cramm, H., Groll, D., & McCreary, D. (2019). Exposures to potentially traumatic events among public safety personnel in Canada. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 51(1), 37–52. <https://doi.org/10.1037/cbs0000115>
- Carleton, N. R., Afifi, T. O., Turner, S., Taillieu, T., LeBouthillier, D. M., Duranceau, S., Sareen, J., Ricciardelli, R., MacPhee, R. S., Groll, D., Hozempa, K., Brunet, A., Weekes, J. R., Griffiths, C. T., Abrams, K. J., Jones, N. A., Beshai, S., Cramm, H. A., Dobson, K. S., ... Asmundson, G. J. G. (2018). Suicidal ideation, plans, and attempts among public safety personnel in Canada. *Canadian Psychology*, 59(3), 220–231. <https://doi.org/10.1037/cap0000136>
- Carleton, R. N., Afifi, T. O., Turner, S., Taillieu, T., Duranceau, S., LeBouthillier, D. M., Sareen, J., Ricciardelli, R., MacPhee, R. S., Groll, D., Hozempa, K., Brunet, A., Weekes, J. R., Griffiths, C. T., Abrams, K. J., Jones, N. A., Beshai, S., Cramm, H. A., Dobson, K. S., ... Asmundson, G. J. G. (2018). Mental Disorder Symptoms among Public Safety Personnel in Canada. *Canadian Journal of Psychiatry*, 63(1), 54–64. <https://doi.org/10.1177/0706743717723825>
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, K. J. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267–283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Cassell, C., & Gillian, S. (2004). *Essencial Guide to Qualitative Methods in Organizational Research*.

- Chopko, B. A., Palmieri, P. A., & Adams, R. E. (2013). Associations Between Police Stress and Alcohol Use: Implications for Practice. *Journal of Loss and Trauma, 18*(5), 482–497. <https://doi.org/10.1080/15325024.2012.719340>
- Compas, B. E., Connor-Smith, J. K., Saltzman, H., Thomsen, A. H., & Wadsworth, M. E. (2001). Coping with stress during childhood and adolescence: Problems, progress, and potential in theory and research. *Psychological Bulletin, 127*(1), 87–127. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.1.87>
- Donnelly, E. A., & Bennett, M. (2014). Development of a critical incident stress inventory for the emergency medical services. *Traumatology, 20*(1), 1–8. <https://doi.org/10.1177/1534765613496646>
- Gerber, M., Kellmann, M., Hartmann, T., & Pühse, U. (2010). Do exercise and fitness buffer against stress among Swiss police and emergency response service officers? *Psychology of Sport and Exercise, 11*(4), 286–294. <https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2010.02.004>
- Guidance on work-related stress Spice of life or kiss of death. Executive summary. (2002). *European Commission, 94*.
- Hassard, J., Teoh, K. R. H., Visockaite, G., Dewe, P., & Cox, T. (2018). The cost of work-related stress to society: A systematic review. *Journal of Occupational Health Psychology, 23*(1), 1–17. <https://doi.org/10.1037/ocp0000069>
- Haugen, P. T., Evces, M., & Weiss, D. S. (2012). Treating posttraumatic stress disorder in first responders: A systematic review. *Clinical Psychology Review, 32*(5), 370–380. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2012.04.001>
- Havermans, B. M., Brouwers, E. P. M., Hoek, R. J. A., Anema, J. R., Van Der Beek, A. J., & Boot, C. R. L. (2018). *Work stress prevention needs of employees and supervisors. BMC Public Health [revista en Internet] 2018, dic [acceso 11 de febrero de 2021]; 18(1):1-11.* 1–11. <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12889-018-5535-1.pdf>
- Hobfoll, S. E., Johnson, R. J., Ennis, N., & Jackson, A. P. (2003). Resource Loss, Resource Gain, and Emotional Outcomes Among Inner City Women. *Journal of Personality and Social Psychology, 84*(3), 632–643. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.3.632>
- Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. (2017). *Plano de Atividades.* 88–88. <https://doi.org/10.24950/rspmi/pp/2/2019>
- Janssen, M., Heerkens, Y., Kuijer, W., Van Der Heijden, B., & Engels, J. (2018). Effects of mindfulness-based stress reduction on employees' mental health: A systematic review. In *PLoS ONE* (Vol. 13, Issue 1). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0191332>
- Joseph, T. (2002). Work related stress. *Communicable Disease and Public Health / PHLS, 5*(2), 174–176. <https://doi.org/10.1177/146642409711700204>
- Joyce, S., Shand, F., Bryant, R. A., Lal, T. J., & Harvey, S. B. (2018). Mindfulness-based resilience training in the workplace: Pilot study of the internet-based resilience@work (RAW) mindfulness program. *Journal of Medical Internet Research, 20*(9), 1–13. <https://doi.org/10.2196/10326>
- Kalef, L., Rubin, C., Malachowski, C., & Kirsh, B. (2016). Employers' Perspectives on the Canadian National Standard for Psychological Health and Safety in the Workplace. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 28*(2), 101–112. <https://doi.org/10.1007/s10672-015-9270-9>
- Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Luukkonen, R., Riihimäki, H., Vahtera, J., & Kirjonen, J. (2002). Work stress and risk of cardiovascular mortality: Prospective cohort study of industrial employees. *British Medical Journal, 325*(7369), 857–860. <https://doi.org/10.1136/bmj.325.7369.857>
- Koch, B. J. (2010). The Psychological Impact on Police Officers of Being First Responders to Completed Suicides. *Journal of Police and Criminal Psychology, 25*(2), 90–98. <https://doi.org/10.1007/s11896-010-9070-y>
- Kouvonen, A., Kivimäki, M., Virtanen, M., Pentti, J., & Vahtera, J. (2005). Work stress, smoking status, and smoking intensity: An observational study of 46 190 employees. *Journal of Epidemiology and Community Health, 59*(1), 63–69. <https://doi.org/10.1136/jech.2004.019752>
- Lau, E. Y. Y., Li, E. K. W., Mak, C. W. Y., & Chung, I. C. P. (2004). Effectiveness of Conflict Management Training for Traffic Police Officers in Hong Kong. *International Journal of Police Science & Management, 6*(2), 97–109. <https://doi.org/10.1350/ijps.6.2.97.34468>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, And Coping.* NY: Springer.
- Matias, S. S., & Queirós, C. (2008). Um estudo exploratório sobre o suicídio nas forças policiais

- portuguesas. 7^o Congresso Nacional de Psicologia Da Saúde, 2008.
- McFarlane, A. C., & Bryant, R. A. (2007). Post-traumatic stress disorder in occupational settings: Anticipating and managing the risk. *Occupational Medicine*, 57(6), 404–410. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqm070>
- Ménard, K. S., & Arter, M. L. (2013). Police officer alcohol use and trauma symptoms: Associations with critical incidents, coping, and social stressors. *International Journal of Stress Management*, 20(1), 37–56. <https://doi.org/10.1037/a0031434>
- Ménard, K. S., Arter, M. L., & Khan, C. (2016). Critical incidents, alcohol and trauma problems, and service utilization among police officers from five countries. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, 40(1), 25–42. <https://doi.org/10.1080/01924036.2015.1028950>
- Oliveira, J. P., & Queirós, C. (2012). O Estudo Empírico do Burnout na Polícia de Segurança Pública Portuguesa. In *Polícia, Segurança e Ordem Pública: Perspectivas Portuguesas e Brasileiras* (pp. 283–309).
- Papazoglou, K., Blumberg, D. M., Collins, P. I., Schlosser, M. D., & Bonanno, G. A. (2020a). Inevitable Loss and Prolonged Grief in Police Work: An Unexplored Topic. *Frontiers in Psychology*, 11(May), 1–8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01178>
- Papazoglou, K., Blumberg, D. M., Collins, P. I., Schlosser, M. D., & Bonanno, G. A. (2020b). Inevitable Loss and Prolonged Grief in Police Work: An Unexplored Topic. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 11). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01178>
- Papazoglou, K., & Tuttle, B. M. Q. (2018). Fighting Police Trauma: Practical Approaches to Addressing Psychological Needs of Officers. *SAGE Open*, 8(3). <https://doi.org/10.1177/2158244018794794>
- Patterson, G. T., Chung, I. W., & Swan, P. W. (2014). Stress management interventions for police officers and recruits: a meta-analysis. *Journal of Experimental Criminology*, 10(4), 487–513. <https://doi.org/10.1007/s11292-014-9214-7>
- Pearlin, L., & Schooler, C. (1978). *The Structure of Coping*. 19(1), 1–22.
- Peñalba, V., McGuire, H., & Leite, J. R. (2008). Psychosocial interventions for prevention of psychological disorders in law enforcement officers. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 3. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD005601.pub2>
- Peres, J., Moreira-Almeida, A., Savoia, M., & Lederman, H. (2014). *Author 's personal copy Police officers under attack : Resilience implications of an fMRI study*.
- Prati, G., & Pietrantonio, L. (2010). The Relation of Perceived and Received Social Support to Mental Health Among First Responders: A Meta-Analytic Review. *Journal of Community Psychology*, 38(5), 607–621. <https://doi.org/10.1002/jcop>
- Rayson, M. P. (2000). Fitness for work: The need for conducting a job analysis. *Occupational Medicine*, 50(6), 434–436. <https://doi.org/10.1093/occmed/50.6.434>
- Roach, J., Cartwright, A., & Sharratt, K. (2017). Dealing with the Unthinkable: a Study of the Cognitive and Emotional Stress of Adult and Child Homicide Investigations on Police Investigators. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 32(3), 251–262. <https://doi.org/10.1007/s11896-016-9218-5>
- Roach, J., Sharratt, K., Cartwright, A., & Skou Roer, T. (2018). Cognitive and Emotional Stressors of Child Homicide Investigations on U.K. and Danish Police Investigators. *Homicide Studies*, 22(3), 296–320. <https://doi.org/10.1177/1088767918759695>
- Schaufeli, W. B. (2017a). Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B. (2017b). ScienceDirect Applying the Job Demands-Resources model : A ‘ how to ’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health. *Bridging Occupational, Organizational and Public*

- Health: A Transdisciplinary Approach*, 9789400756, 1–249. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3>
- Silva, S. A., Costa, P. L., Costa, R., Tavares, S. M., Leite, E. S., & Passos, A. M. (2013). Meanings of quality of care: Perspectives of Portuguese health professionals and patients. *British Journal of Health Psychology*, 18(4), 858–873. <https://doi.org/10.1111/bjhp.12031>
- Skinner, E. A., Edge, K., Altman, J., & Sherwood, H. (2003). Searching for the Structure of Coping: A Review and Critique of Category Systems for Classifying Ways of Coping. *Psychological Bulletin*, 129(2), 216–269. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.129.2.216>
- Stanisławski, K. (2019). The coping circumplex model: An integrative model of the structure of coping with stress. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 10, Issue MAR). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00694>
- Stansfeld, S., & Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health - A meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 32(6), 443–462. <https://doi.org/10.5271/sjweh.1050>
- Teo, C., & Waters, L. (2002). The role of human resource practices in reducing occupational stress and strain. *International Journal of Stress Management*, 9(3), 207–226. <https://doi.org/10.1023/A:1015575910080>
- Tetrick, L. E., & Winslow, C. J. (2015). Workplace Stress Management Interventions and Health Promotion. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 583–603. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111341>
- Thompson, J., & Drew, J. M. (2020). Warr;or21: A 21-Day Program to Enhance First Responder Resilience and Mental Health. *Frontiers in Psychology*, 11(September). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.02078>
- Thornton, M. A., & Herndon, J. (2016). Emotion Regulation in Police Officers Following Distress: Effects of Tenure and Critical Incidents. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 31(4), 304–309. <https://doi.org/10.1007/s11896-015-9186-1>
- Tsai, F. J., & Chan, C. C. (2010). Occupational stress and burnout of judges and procurators. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 83(2), 133–142. <https://doi.org/10.1007/s00420-009-0454-1>
- Van den Brande, W., Baillien, E., Elst, T. Vander, De Witte, H., & Godderis, L. (2019). Coping styles and coping resources in the work stressors–workplace bullying relationship: A two-wave study. *Work and Stress*, 0(0), 1–19. <https://doi.org/10.1080/02678373.2019.1666433>
- van der Feltz-Cornelis, C. M., Sarchiapone, M., Postuvan, V., Volker, D., Roskar, S., Grum, A. T., Carli, V., McDaid, D., O’Connor, R., Maxwell, M., Ibelshäuser, A., Van Audenhove, C., Scheerder, G., Sisask, M., Gusmão, R., & Hegerl, U. (2011). Best practice elements of multilevel suicide prevention strategies: A review of systematic reviews. *Crisis*, 32(6), 319–333. <https://doi.org/10.1027/0227-5910/a000109>
- Van der Ploeg, E., Dorresteijn, S. M., & Kleber, R. J. (2003). Critical Incidents and Chronic Stressors at Work: Their Impact on Forensic Doctors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(2), 157–166. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.8.2.157>
- Velazquez, E., & Hernandez, M. (2019). Effects of police officer exposure to traumatic experiences and recognizing the stigma associated with police officer mental health: A state-of-the-art review. *Policing*, 42(4), 711–724. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-09-2018-0147>
- Waters, J., & Ussery, W. (2007). Policing : An International Journal of Police Strategies & Management Article information : *Occupational Stress and Burnout between Male and Female Police Officers: Are There Any Gender Differences?*, 30(4), 672–691.
- Webster, J. H. (2013). Police officer perceptions of occupational stress: The state of the art. *Policing*, 36(3), 636–652. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2013-0021>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235–244. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.11.003>
- Zukauskas, G., Dapsys, K., Jasmontaite, E., & Susinskas, J. (2001). Some psychosocial problems of police officers in Lithuania. *Policing*, 24(3), 301–309. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005856>

Anexos

Anexo A: Guião da entrevista

Introdução

Bom dia/ Boa tarde. O meu nome é Leonor Cró. Antes de mais, quero agradecer a sua participação neste estudo. A entrevista que se segue encontra-se integrada numa investigação no âmbito de uma dissertação de mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultadoria Organizacional realizada na Iscte Business School. As suas respostas serão utilizadas para fins académicos, pelo que devem representar a sua opinião individual sincera e não a da instituição a que pertence.

Com esta entrevista pretendo conhecer melhor a sua instituição e as práticas que esta adota de modo a perceber que elementos estão a ter bons resultados e que elementos podem ser objeto de melhorias com vista a prevenir o stress dos trabalhadores. Nesse sentido, saiba que nenhuma resposta é considerada certa ou errada.

A gravação áudio desta entrevista possibilitar-me-á fazer uma análise mais detalhada e fidedigna dos dados que me irá fornecer, pelo que seria importante para mim que permitisse a gravação apenas do áudio, ainda assim, pode negar esta possibilidade. Importa ainda dizer-lhe que asseguro total confidencialidade das suas respostas.

No seu e-mail encontra o consentimento informado que peço que me envie assinado assim que puder.

Há alguma questão que me queira colocar antes de iniciarmos a entrevista?

1 – Incidentes Críticos

Questões demográficas iniciais:

1. Qual é a sua profissão?

Questões relativas a incidentes críticos:

2. Do que gosta mais no seu trabalho?

3. Ao longo da sua carreira na instituição em que trabalha atualmente vivenciou alguma(s) situação/ situações que tenha(m) tido um impacto negativo em si? Esta experiência pode ter ocorrido diretamente consigo ou com outros, como, por exemplo, cidadãos a quem teve de prestar socorro ou colegas. *Alguma situação que ocorreu no trabalho na qual continuou a pensar em casa/ que não o deixava dormir?*

Exemplos de incidentes críticos:

- *Desastres naturais que representam um risco para a vida*
- *Incêndio ou explosão*
- *Transporte de vítimas de um acidente sério*
- *Agressão física*
- *Agressão com uma arma*
- *Abuso*
- *Doença ou lesão que representa um risco para a vida*
- *Sufrimento humano severo*
- *Assistir a morte violenta repentina*
- *Assistir morte acidental repentina*
- *Lesões graves ou morte provocada por si a outra pessoa*
- *Ou outra qualquer situação que considere que despertou em si reações emocionais extremamente fortes*

4. O que é que se lembra desta situação?

5. Em que medida é que esta situação afetou o seu bem-estar? Há algum exemplo em concreto que me possa dar? Dificuldade em adormecer por se recordar desta situação, emoções negativas, como tristeza ou ansiedade, quando se lembra do que aconteceu, etc.

2 - Preparação Disponibilizada

6. Como é que a sua organização o prepara para que consiga exercer a sua profissão da melhor forma?

7. A sua instituição disponibilizou alguma preparação prévia no sentido de lhe dar a conhecer a possibilidade de acontecimentos negativos como o(s) que viveu acontecerem?

Exemplos de práticas de RH concretas:

- *Formações baseadas em experiências vividas no passado por outros colegas que podem voltar a ocorrer;*
- *Sessões de conversa com o líder;*
- *Suporte da liderança;*
- *Suporte dos colegas;*

Se a organização não tiver disponibilizado preparação ou qualquer outra ferramenta de apoio, prosseguir para a última questão deste subcapítulo.

- 8. Considera que essa preparação prévia foi útil? Ajudou-o a preparar-se para a situação que viveu? Considera que deu uma melhor resposta a essa situação graças a essa preparação? Porquê? (A justificação pode enquadrar-se nas próximas questões)**
- 9. O que se recorda desta preparação? Alguns conteúdos ou pontos importantes que tenha adquirido/ Pontos que fomentem o facto de ter achado que a formação não foi útil.**
- 10. Consegue dizer-me alguns aspetos que considera importantes na preparação para acontecimentos como os que viveu e que considera que não foram disponibilizados na preparação a que teve acesso ou que poderiam ser alvo de melhorias? Alguns pontos que a seu ver deveriam ter sido explorados e não foram.**

3 – Apoio Disponibilizado

- 11. A sua instituição disponibilizou algum tipo de apoio após esse(s) acontecimento(s) ocorrer(em) para que conseguisse lidar eficazmente com este(s)?**

Exemplos de práticas de RH concretas:

- *Apoio psicológico*
- *Yoga*
- *Mindfulness*
- *Técnicas de Relaxamento*
- *Meditação*
- *Exercício*
- *Programas de assistência ao trabalhador*
- *Programas de gestão de stress*

Se a organização não tiver disponibilizado formação ou qualquer outra ferramenta de apoio, prosseguir para a última questão deste subcapítulo.

- 12. Considera que este apoio foi útil? Ajudou-o a lidar melhor com a situação? Porquê? (a justificação pode enquadrar-se nas próximas questões).**
- 13. O que se recorda deste apoio que lhe foi prestado? Houve alguma ferramenta que lhe foi especialmente útil?**
- 14. Há alguma forma de apoio que considere especialmente útil para gerir situações como a que viveu e que não lhe foi disponibilizado pela sua organização ou que poderia ser alvo de melhorias?**

Caso não exista qualquer tipo de apoio e/ou preparação, ou sejam reconhecidas grandes necessidades de melhoria e apresentadas propostas nesse sentido, colocar as seguintes questões:

4 – Considerações Gerais

- 15. Considera que os seus colegas partilham da sua opinião acerca do apoio e da preparação prestados pela organização?**
 - 16. Reconhece nos seus colegas alguma consequência relacionada com a falta de preparação e apoio prestados pela organização?**
 - 17. Considera que os seus colegas estariam abertos às mudanças que propôs?**
-

- 18. *Para terminar, em que aspetos é que acha que a sua organização poderia melhorar?
Como é que o poderia tornar a si aos seus colegas profissionais ainda mais completos?***

Anexo B: Ficha de informações sociodemográficas

1. **Idade:** _____

2. **Sexo:**

Feminino Masculino

3. **Nacionalidade:** _____

4. **Habilitações Literárias:**

- 9º Ano
 Secundário
 Bacharelato
 Pós-graduação
 Licenciatura
 Mestrado
 Doutorado

5. **Área de trabalho:** _____

6. **Tem funções de chefia?** _____

7. **Anos de serviço:** _____

8. **Região de Residência:** _____

9. **Regime:**

- Voluntário
 Profissional

Anexo C: Termo de consentimento informado

O presente estudo surge no âmbito de uma dissertação de mestrado a decorrer no ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa. Este estudo incide sobre as práticas organizacionais que previnem o stress de profissionais de elevado risco e pretende identificar as práticas adotadas pela sua organização.

Este estudo é realizado por Leonor Isabel Abreu Cró (liaco1@iscte-iul.pt) sob a orientação da Professora Doutora Sílvia Agostinho da Silva. Poderá contactar-nos caso deseje colocar alguma dúvida ou partilhar algum comentário.

A sua participação, que será muito valorizada, consiste em falar um pouco sobre a sua organização e sobre a sua perceção relativamente às práticas adotadas e poderá durar cerca de 30 minutos. Não existem riscos significativos expectáveis associados à participação no estudo. Ainda que possa não beneficiar diretamente com a participação no estudo de forma imediata, as suas respostas vão contribuir para a formulação de propostas relevantes relativamente ao seu campo de atuação que poderão ser aplicadas.

Será feita a gravação e transcrição da entrevista para garantir a recolha de dados exatos. Contudo, tem o direito de opor-se a que a entrevista seja gravada, permitindo apenas a recolha de notas.

A participação neste estudo é estritamente voluntária: pode escolher participar ou não participar. Se escolher participar, pode interromper a participação em qualquer momento sem ter de prestar qualquer justificação. Para além de voluntária, a participação é também anónima e confidencial. Isto significa que o registo escrito da entrevista (transcrição ou notas) não irá conter qualquer dado que revele a sua identidade nem a organização em que trabalha. Caso autorize gravação, esta será guardada até à finalização da transcrição e destruída após este período. O tratamento confidencial significa que o acesso aos dados é reservado à equipa de investigação.

Em nenhum momento do estudo precisa de se identificar.

Face a estas informações, por favor indique se aceita participar no estudo:

ACEITO

NÃO ACEITO

Nome: _____

Data: _____

Assinatura: _____

Anexo D: Sistema de categorias

1. Exigências

1.1. Presenciar/ vivenciar incidentes críticos

- 1.1.1** Desastres naturais que representam um risco para a vida
- 1.1.2** Incêndios e explosões
- 1.1.3** Abuso sexual
- 1.1.4** Doença ou lesão que represente um risco para a vida
- 1.1.5** Sofrimento humano severo
- 1.1.6** Morte violenta repentina
- 1.1.7** Morte acidental repentina
- 1.1.8** Lesões graves ou morte provocada pelo indivíduo a outra pessoa
- 1.1.9** *Responder a tentativas de suicídio*
- 1.1.10** *Suicídio de colegas*
- 1.1.11** *Lesão de um colega*
- 1.1.12** *Morte de um colega*
- 1.1.13** *Retirar menores aos pais*
- 1.1.14** *Acidentes com crianças*
- 1.1.15** *Comunicar uma morte aos familiares da vítima*
- 1.1.16** *Responder a situações de violência doméstica*
- 1.1.17** *Responder a situações de abuso de substâncias*

1.2 Exigências do Trabalho

- 1.2.1.** Conflito trabalho-família
- 1.2.2.** Exigências Físicas
- 1.2.3.** Remuneração
- 1.2.4.** *Falta de benefícios*
- 1.2.5.** Horários e turnos de trabalho
- 1.2.6.** Carga de Trabalho
- 1.2.7.** Falta de formação para eventos traumáticos
- 1.2.8.** Falta de apoio psicológico
- 1.2.9.** Cultura organizacional pouco promotora do acesso ao apoio psicológico
- 1.2.10.** *Falta de formação técnica inicial*
- 1.2.11.** *Falta de formação técnica contínua*
- 1.2.12.** *Falta de suporte do supervisor*
- 1.2.13.** *Falta de apoio jurídico*
- 1.2.14.** *Opinião pública negativa*
- 1.2.15.** *Idade de reforma avançada*
- 1.2.16.** *Falta de oportunidades de promoção*
- 1.2.17.** *Falta de meios*
- 1.2.18.** *Instalações*
- 1.2.19.** *Falta de reconhecimento*

2. Recursos

2.1 Recursos do trabalho

- 2.1.1** Formação disponibilizada
 - 2.1.1.1** Formação técnica inicial
 - 2.1.1.2** *Formação técnica contínua*
 - 2.1.1.3** Formação para eventos traumáticos
- 2.1.2** Apoio disponibilizado

- 2.1.2.1 Apoio psicológico
 - 2.1.2.2 Prática de exercício físico
 - 2.1.2.2.1 Ginásios
 - 2.1.2.2.2 Yoga
 - 2.1.2.2.3 Mindfulness
 - 2.1.2.2.4 Meditação
 - 2.1.2.2.5 Técnicas de relaxamento
 - 2.1.2.3 Programas de assistência ao trabalhador
 - 2.2. Recursos sociais
 - 2.2.1 Suporte dos colegas
 - 2.2.2 Suporte do supervisor
 - 2.3. Recursos Pessoais
 - 2.3.1 Autoeficácia
 - 2.3.2 Adaptabilidade
 - 2.3.3 Locus de controlo interno
 - 2.3.4 Otimismo
 - 2.3.5 Resiliência
 - 2.3.6 Estabelecer os seus próprios limites
 - 2.3.7 Orientação para objetivos
 - 2.3.8 Motivação intrínseca
- 3. Estilos de coping adotados
 - 3.1. Problem solving
 - 3.2. Problem avoidance
 - 3.3. Positive emotional coping
 - 3.4. Negative emotional coping
 - 3.5. Eficiência
 - 3.6. Helplessness
 - 3.7. Preocupação com o problema
 - 3.8. Disengagement hedónico
- 4. Sugestões de melhoria
 - 4.1. Formação disponibilizada
 - 4.1.1 Formação técnica inicial
 - 4.1.2 *Formação técnica contínua*
 - 4.1.3 Formação para eventos traumáticos
 - 4.1.4 *Formações sobre contacto com o público*
 - 4.1.5 *Formações sobre gestão de tempo*
 - 4.1.6 *Formações sobre gestão de stress*
 - 4.1.7 *Formações sobre saúde e segurança no trabalho*
 - 4.1.8 *Formações de integração*
 - 4.2. Apoio disponibilizado
 - 4.2.1 Apoio psicológico
 - 4.2.2 Criação de uma cultura organizacional promotora do acesso ao apoio psicológico
 - 4.2.3 *Realização de avaliações psicológicas regulares*
 - 4.2.4 Prática de exercício físico
 - 4.2.4.1 Ginásios
 - 4.2.4.2 Yoga
 - 4.2.4.3 Mindfulness

4.2.4.4 Meditação

4.2.4.5 Técnicas de Relaxamento

4.2.5 Programas de assistência ao trabalhador

4.3. *Realização de avaliações físicas regulares*

4.4. *Introdução da utilização de bodycams*

4.5. *Implementação de benefícios*

4.6. *Disponibilização de melhores meios*

4.7. *Melhoria das instalações*

4.8. *Melhorias no processo de recrutamento e seleção*

4.9. *Implementação de apoio jurídico*

4.10. Suporte dos colegas

4.11. Suporte do supervisor

Anexo E: Dicionário de categorias pré-definidas:

1. Exigências

1.1. **Presenciar/ vivenciar incidentes críticos** (Carleton et al., 2019; Haugen et al., 2012)

1.1.1. **Desastres naturais que representam um risco para a vida** (Carleton et al., 2019): responder a desastres naturais que representaram um risco para a vida.

1.1.2. **Incêndios e explosões** (Carleton et al., 2019): responder a ocorrências de incêndios e/ou explosões.

1.1.3. **Abuso sexual** (Carleton et al., 2019): responder a ocorrências de abuso sexual.

1.1.4. **Doença ou lesão que represente um risco para a vida** (Carleton et al., 2019): sofrer uma doença ou lesão em contexto de trabalho que tenha representado um risco para a vida do profissional.

1.1.5. **Sofrimento humano severo** (Carleton et al., 2019): responder a ocorrências em que o profissional é exposto a condições em que presencia sofrimento humano severo por parte de um concidadão ou colega.

1.1.6. **Morte violenta repentina** (Carleton et al., 2019): responder a ocorrências em que existe uma morte violenta repentina de um cidadão provocada de forma consciente por alguém a outrem ou até mesmo a si próprio.

1.1.7. **Morte acidental repentina** (Carleton et al., 2019): responder a ocorrências em que existe uma morte inesperada de um cidadão que ocorreu de forma repentina, sendo que não sofreu uma intervenção direta de outrem, resultando de acidentes de natureza variada.

1.1.8. **Lesões graves ou morte provocada pelo indivíduo a outra pessoa** (Carleton et al., 2019): provocar de forma direta lesões graves ou morte a outra pessoa.

1.2. Exigências do trabalho

1.2.1. **Conflito trabalho-família** (Contumélias & Contumélias, 2008; Hooff et al., 2005; Lu et al., 2008; Schaufeli, 2017; Zukauskas et al., 2001): existência de incompatibilidades entre o trabalho e a família e transferência de algum do stress desenvolvido no trabalho para o ambiente familiar.

1.2.2. **Exigências físicas** (Contumélias & Contumélias, 2008; Schaufeli, 2017; Silk et al., 2018; Smith & Mustard, 2004): esforço físico relacionado com intervenções perante multidões, resolução de confrontos físicos e adoção de posturas corporais lesivas.

1.2.3. **Remuneração** (Contumélias & Contumélias, 2008; Mas, 1967; Oliveira & Queirós, 2012): componente salarial percebida como injusta e desfavorável.

1.2.4. **Horários e turnos de trabalho** (Contumélias & Contumélias, 2008; Oliveira & Queirós, 2012; Vila, 2006): cumprimento de horários e turnos de trabalho nocivos para a saúde do profissional.

1.2.5. **Carga de trabalho** (Contumélias & Contumélias, 2008; Hwang & Kim, 2021; Schaufeli, 2017): percepção da quantidade e/ ou intensidade do trabalho como excessiva.

- 1.2.6. **Falta de formação para eventos traumáticos** (Arble et al., 2017): disponibilização insuficiente ou inexistente de conhecimentos e competências previamente à ocorrência de eventos traumáticos para que os profissionais sejam capazes de lidar e responder eficazmente a estes incidentes.
- 1.2.7. **Falta de apoio psicológico** (Oliveira & Queirós, 2012): disponibilização insuficiente ou inexistente do apoio psicológico necessário após a ocorrência de eventos traumáticos com vista a auxiliar o profissional a lidar eficazmente com estes incidentes.
- 1.2.8. **Cultura organizacional pouco promotora do acesso ao apoio psicológico** (Thornton & Herndon 2016): percepção de que a adesão ao apoio psicológico poderá representar um sinal de fraqueza e valorização generalizada da capacidade do elemento para ignorar ou negar qualquer consequência da exposição a eventos traumáticos, reconhecendo estes comportamentos como positivos e não como um evidente fator de risco.

2. Recursos

- 2.1. **Recursos do trabalho** (Albrecht et al., 2018; Schaufeli, 2017; Van den Brande et al., 2019)
 - 2.1.1. **Formação disponibilizada** (Albrecht et al., 2018; Schaufeli, 2017; Van den Brande et al., 2019)
 - 2.1.1.1. **Formação técnica inicial** (Albrecht et al., 2018): disponibilização de formação técnica inicial para o exercício da função.
 - 2.1.1.2. **Formação para eventos traumáticos** (Arble et al., 2017): disponibilização de formação previamente à ocorrência de eventos traumáticos na qual são disponibilizados conhecimentos e competências para que o profissional consiga lidar eficazmente com estes incidentes.
 - 2.1.2. **Apoio disponibilizado**
 - 2.1.2.1. **Apoio psicológico** (Burns et al., 2008; Papazoglou & Tuttle, 2018): disponibilização por parte da organização de apoio psicológico de modo a auxiliar o profissional a lidar eficazmente com os eventos traumáticos a que foi exposto no contexto laboral.
 - 2.1.2.2. **Prática de exercício físico** (Arble et al., 2017; Currie & Dollery, 2007; Tetrick & Winslow, 2015)
 - 2.1.2.2.1. **Ginásios** (Bezerra et al., 2013): disponibilização e incentivo por parte da organização da prática de exercício físico em ginásios devido à sua eficácia na gestão do stress.
 - 2.1.2.2.2. **Yoga** (Bezerra et al., 2013): disponibilização e incentivo por parte da organização da prática de yoga devido à sua eficácia na gestão do stress.
 - 2.1.2.2.3. **Mindfulness** (Janssen et al., 2018): disponibilização e incentivo por parte da organização da prática de *mindfulness* devido à sua eficácia na gestão do stress.
 - 2.1.2.2.4. **Meditação** (Bezerra et al., 2013): disponibilização e incentivo por parte da organização da prática de meditação devido à sua eficácia na gestão do stress.
 - 2.1.2.2.5. **Técnicas de relaxamento** (Bezerra et al., 2013): disponibilização e incentivo por parte da organização da prática de técnicas de relaxamento devido à sua eficácia na gestão do stress.

- 2.1.2.3. **Programas de assistência ao trabalhador** (Donnelly et al., 2015): disponibilização por parte da organização de programas de assistência ao trabalhador.
- 2.2. **Recursos sociais** (Schaufeli, 2017; Van den Brande et al., 2019)
- 2.2.1. **Suporte dos colegas** (Brown et al., 1996; Schaufeli, 2017; Van den Brande et al., 2019): percepção do apoio dos colegas de trabalho enquanto elemento facilitador da gestão das exigências do trabalho.
- 2.2.2. **Suporte do supervisor** (Karlsson & Christianson, 2003; Kula, 2017; Schaufeli, 2017; Van den Brande et al., 2019): percepção do suporte do supervisor enquanto elemento facilitador da gestão e mitigação de algumas exigências do trabalho.
- 2.3. **Recursos pessoais**
- 2.3.1. **Autoeficácia** (Schaufeli, 2017; Van den Brande et al., 2019; Chen et al., 2001; Xanthopoulou et al., 2007, 2009): percepção do indivíduo da sua capacidade para responder às exigências que encontra numa ampla gama de contextos.
- 2.3.2. **Adaptabilidade** (Rossier et al., 2017; Van den Brande et al., 2019): capacidade de o indivíduo adaptar-se a um contexto em rápida mudança.
- 2.3.3. **Locus de controlo Interno** (Rodríguez et al., 2001; Van den Brande et al., 2019): crença de que o próprio indivíduo é capaz de controlar e modificar o ambiente externo.
- 2.3.4. **Otimismo** (Schaufeli, 2017; Van den Brande et al., 2019; Xanthopoulou et al., 2007): tendência que o indivíduo tem para acreditar que terá, de forma geral, boas experiências na sua vida.
- 2.3.5. **Resiliência** (Rossier et al., 2017; Schaufeli, 2017): capacidade de o indivíduo manter-se íntegro quando enfrenta grandes mudanças sem perder a sua energia. Não é um traço estável, é desenvolvido através da exposição contínua e da adoção de várias respostas com sucesso às adversidades.
- 2.3.6. **Estabelecer os seus próprios limites** (Schaufeli, 2017): o indivíduo é capaz de impor limites entre a sua vida profissional e pessoal.
- 2.3.7. **Orientação para objetivos** (Porath & Bateman, 2006; Schaufeli, 2017; VandeWalle, 2003): tendência que o indivíduo tem para adotar um *mindset* focado no cumprimento de metas relacionadas com o trabalho.
- 2.3.8. **Motivação intrínseca** (Contumélias & Contumélias, 2008; Ryan & Deci, 2000; Schaufeli & Bakker, 2004): o indivíduo dedica-se à sua atividade pelo interesse e pela satisfação que sente ao realizá-la.
3. **Estilos de coping adotados** (Stanisławski, 2019): Estilos de coping adotados pelo participante e reconhecidos pelo próprio nos seus colegas.
- 3.1. **Problem solving** (Stanisławski, 2019): o indivíduo adota esforços cognitivos e comportamentais para tentar ativamente resolver o problema, na medida em que pensa no problema, tenta ativamente perceber a situação, predizer o que irá acontecer e escolher as soluções mais apropriadas.

- 3.2. **Problem avoidance** (Stanisławski, 2019): o indivíduo evita resolver e até pensar no problema, reduzindo esforços para o solucionar até desistir simplesmente de o enfrentar.
- 3.3. **Positive emotional coping** (Stanisławski, 2019): o indivíduo é compreensivo consigo mesmo enquanto tenta resolver o problema, independentemente de ter sucesso ou não, sendo capaz de manter a calma e as emoções positivas através, por exemplo, do uso do humor e da reinterpretação.
- 3.4. **Negative emotional coping** (Stanisławski, 2019): o indivíduo adota uma visão demasiadamente autocrítica, presta maior atenção aos aspectos e emoções negativas da situação, tais como a tensão, a pressão e a raiva, entre outros.
- 3.5. **Eficiência** (Stanisławski, 2019): o indivíduo adota pensamentos no sentido de lidar com o stressor, dando uso às capacidades cognitivas para encontrar novos caminhos para resolver o problema, bem como adotando emoções e expectativas positivas relativamente à sua resolução. A eficiência inclui adotar ações concretas para resolver o problema.
- 3.6. **Helplessness** (Stanisławski, 2019): o indivíduo opta por evitar pensar e mesmo reconhecer as emoções relativas ao problema, desenvolvendo expectativas e emoções negativas relativamente à sua capacidade para lidar com este.
- 3.7. **Preocupação com o problema** (Stanisławski, 2019): o indivíduo tem tendência a estar ativamente focado em resolver o problema e na informação que tem disponível, mas não em manter o seu bem-estar, bloqueando quaisquer pensamentos que não sejam relacionados com o problema, mesmo que sejam relacionados com as suas próprias necessidades. O indivíduo preocupa-se que algo de mau aconteça caso não encontre rapidamente uma solução para o problema.
- 3.8. **Disengagement hedónico** (Stanisławski, 2019): o indivíduo desenvolve um certo evitamento relativamente a informações acerca do problema, bem como pouco interesse em resolvê-lo ou mesmo desistência de o fazer e alguma primazia pelo bem-estar momentâneo, sendo que o indivíduo tem uma falsa noção de controlo do problema, diminuindo a sua importância real.

4. Sugestões de melhoria

- 4.1. **Formação disponibilizada** (Arble et al., 2017)
 - 4.1.1. **Formação técnica inicial** (Albrecht et al., 2018): melhoria da formação técnica inicial para o exercício da função.
 - 4.1.2. **Formação para eventos traumáticos** (Arble et al., 2017): melhoria ou implementação de formação acerca de conhecimentos e competências previamente à ocorrência de eventos traumáticos para que os profissionais sejam capazes de lidar e responder eficazmente a estes incidentes.
- 4.2. **Apoio disponibilizado** (Arble et al., 2017; Currie & Dollery, 2007; Tetrick & Winslow, 2015)
 - 4.2.1. **Apoio psicológico** (Burns et al., 2008; Papazoglou & Tuttle, 2018): aumento e/ ou melhorias do apoio psicológico prestado no contexto laboral.

- 4.2.2. **Criação de uma cultura organizacional promotora do acesso ao apoio psicológico** (Thornton & Herndon, 2016): reconhecimento generalizado das consequências que poderão advir da exposição a eventos traumáticos e valorização do acesso ao apoio psicológico enquanto resposta eficaz a tais consequências.
- 4.2.3. **Prática de exercício físico** (Arble et al., 2018; Bezerra et al., 2013)
 - 4.2.3.1. **Ginásios** (Bezerra et al., 2013): maior valorização e promoção da prática de exercício físico em ginásios.
 - 4.2.3.2. **Yoga** (Bezerra et al., 2013): maior valorização e promoção da prática de yoga.
 - 4.2.3.3. **Mindfulness** (Janssen et al., 2018): maior valorização e promoção da prática de *mindfulness*.
 - 4.2.3.4. **Meditação** (Bezerra et al., 2013): maior valorização e promoção da prática de meditação.
 - 4.2.3.5. **Técnicas de relaxamento** (Bezerra et al., 2013): maior valorização e promoção da prática de técnicas de relaxamento.
- 4.2.4. **Programas de assistência ao trabalhador** (Donnelly et al., 2015): melhoria ou implementação de programas de assistência ao trabalhador.
- 4.3. **Suporte dos colegas** (Brown et al., 1996; Schaufeli, 2017; Van den Brande et al., 2019): maior reconhecimento por parte dos colegas da sua importância na gestão das exigências do trabalho e da exposição a eventos traumáticos.
- 4.4. **Suporte do supervisor** (Karlsson & Christianson, 2003; Kula, 2017; Schaufeli, 2017; Van den Brande et al., 2019): maior reconhecimento por parte dos supervisores da sua importância na gestão de eventos traumáticos e na mitigação de algumas exigências do trabalho.

Anexo F: Resultados gerais

Anexo F1: Resultados gerais relativos aos incidentes críticos mencionados pelos participantes

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Exigências	Presenciar/vivenciar incidentes críticos	Morte violenta repentina	7	2	9
		Morte acidental repentina	2	1	3
		Suicídio de colegas	2	1	3
		Morte de um colega	2	1	3
		Retirar menores aos pais	1	2	3
		Responder a situações de violência doméstica	2	1	3
		Abuso sexual	1	1	2
		Responder a tentativas de suicídio	1	1	2
		Lesão de um colega	1	1	2
		Responder a situações de abuso de substâncias	2	0	2
		Desastres naturais que representam um risco para a vida	1	0	1
		Incêndios e explosões	0	1	1
		Doença ou lesão que represente um risco para a vida	1	0	1
		Lesões graves ou morte provocada por si a outra pessoa	1	0	1
		Acidentes com crianças	1	0	1
		Comunicar uma morte aos familiares da vítima	0	1	1
		Sofrimento humano severo	0	0	0

Anexo F2: Resultados gerais relativos às exigências do trabalho mencionados pelos participantes

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Exigências	Exigências do trabalho	Falta de formação para eventos traumáticos	10	4	14
		Falta de apoio psicológico	10	4	14
		Cultura organizacional pouco promotora do acesso ao apoio psicológico	10	4	14
		Opinião Pública Negativa	6	4	10
		Falta de suporte do supervisor	7	2	9
		Conflito trabalho-família	5	3	8
		Falta de formação técnica inicial	4	3	7
		Falta de formação técnica contínua	5	2	7
		Remuneração	3	3	6
		Exigências físicas	2	3	5
		Falta de oportunidades de promoção	4	0	4
		Falta de meios	2	1	3
		Falta de benefícios	1	2	3
		Horários e turnos de trabalho	2	1	3
		Falta de reconhecimento	3	0	3
		Carga de trabalho	0	2	2

Categoria	Subcategorias	Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
		Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
	Instalações	1	1	2
	Idade de reforma avançada	1	1	2
	Falta de apoio jurídico	0	1	1

Anexo F3: Resultados gerais relativos aos recursos mencionados pelos participantes

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)	
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	
Recursos	Recursos do Trabalho	Formação disponibilizada	Formação técnica inicial	14	7	21
			Formação para eventos traumáticos	4	4	8
			Formação técnica contínua	5	1	6
	Apoio disponibilizado	Prática de exercício físico	Ginásios	1	3	4
			Yoga	0	0	0
			Mindfulness	0	0	0
			Meditação	0	0	0
			Técnicas de Relaxamento	0	0	0
		Apoio psicológico	1	0	1	
		Programas de assistência ao trabalhador	0	0	0	
	Recursos Sociais	Suporte dos colegas		11	4	15
		Suporte do supervisor		1	1	2
	Recursos Pessoais	Motivação intrínseca		4	3	7
		Resiliência		3	3	6
Otimismo		2	2	4		
Autoeficácia		2	1	3		
Locus de controlo interno		2	0	2		
Adaptabilidade		1	0	1		
Estabelecer os seus próprios limites		1	0	1		
Orientação para Objetivos		0	1	1		

Anexo F4: Resultados gerais relativos aos estilos de *coping* mencionados pelos participantes

Categoria	Subcategorias	Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
		Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Estilos de Coping	Preocupação com o problema	5	3	8
	Negative emotional coping	6	0	6
	Eficiência	5	1	6
	Disengagement hedónico	2	2	4
	Problem avoidance	2	1	3
	Problem solving	0	2	2
	Positive emotional coping	1	0	1
	Helplessness	0	0	0

Anexo F5: Resultados gerais relativos às sugestões de melhoria mencionadas pelos participantes

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências
Sugestões de melhoria	Formação disponibilizada	Formação para eventos traumáticos	10	5	15
		Formação técnica inicial	6	4	10
		Formação técnica contínua	8	2	10
		Formações sobre contacto com o público	2	0	2
		Formações sobre saúde e segurança no trabalho	1	1	2
		Formações sobre gestão de tempo	1	0	1
		Formações sobre gestão de stress	1	0	1
		Formações de integração	1	0	1

Categoria	Subcategorias		Agentes e Chefes (N=18)	Oficiais (N=7)	Total (N=25)	
			Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	Nº de Ocorrências	
	Apoio disponibilizado	Apoio psicológico	9	5	14	
		Criação de uma cultura organizacional promotora do acesso ao apoio psicológico	6	2	8	
		Realização de avaliações psicológicas regulares	6	0	6	
		Prática de exercício físico	Ginásios	2	3	5
			Yoga	0	1	1
			Mindfulness	0	1	1
			Meditação	0	1	1
	Técnicas de relaxamento	0	1	1		
	Programas de assistência ao trabalhador	0	0	0		
	Realização de avaliações físicas regulares	3	0	3		
	Suporte do supervisor	2	1	3		
	Introdução da utilização de bodycams	1	2	3		
	Disponibilização de melhores meios	0	2	2		
	Melhoria das instalações	0	2	2		
Implementação de benefícios	0	2	2			
Melhoria nos processos de recrutamento e seleção	1	0	1			
Implementação de apoio jurídico	0	1	1			
Suporte dos colegas	0	0	0			