



Psico-USF

ISSN: 1413-8271

revistapsico@usf.edu.br

Universidade São Francisco

Brasil

dos Santos Menezes Dela Coleta, Alessandra; Ferreira Dela Coleta, Marilia

Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis

Psico-USF, vol. 13, núm. 1, junio, 2008, pp. 59-68

Universidade São Francisco

São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=401036068008>

Fatores de estresse ocupacional e *coping* entre policiais civis

Alessandra dos Santos Menezes Dela Coleta – Universidade Federal de Uberlândia¹
Marilia Ferreira Dela Coleta – Universidade Federal de Uberlândia

Resumo

Este estudo foi desenvolvido com os objetivos de identificar fatores de estresse ocupacional e de verificar as estratégias de enfrentamento utilizadas pelos policiais civis. Participaram voluntariamente 40 policiais civis de uma delegacia regional e utilizou-se um roteiro de entrevista semi-estruturado com quatro perguntas. Após análise de conteúdo foram obtidas 222 respostas sobre os estressores ocupacionais, que foram classificados em 18 categorias envolvendo as características do trabalho, relacionamento com colegas e superiores, imagem negativa da classe por parte da sociedade e da mídia e falta de apoio legal e governamental ao trabalho da polícia. Sobre a estratégia usada para lidarem com o estresse foram obtidas 86 respostas, e a maioria utiliza manejo dos sintomas. Sugere-se intervenção de profissionais, tanto na estrutura e no ambiente de trabalho quanto no treinamento dos policiais, com o objetivo de otimizar a maneira de enfrentar os fatores de estresse no trabalho.

Palavras-chave: Estresse; *Coping*; Polícia civil.

Occupational stress factors and coping among police officers

Abstract

This study was developed aiming to identify occupational stress factors and to investigate the ways the policemen use to deal with stress. Forty policemen from a public safety Police Station participated as volunteers. The instrument was a semi-structured interview with four questions. After content analysis, 222 answers on occupational stressors were obtained and they were classified in 18 categories related to work characteristics, relationship with colleagues and superiors, the police negative image by society and media, and lack of legal and governmental support to the police work. About strategies used to deal with stress, there were 86 different answers, and the majority uses the symptoms management. A professional intervention is suggested, both in the work structure and environment, as in training the policemen in order to optimize the way to deal with work stress factors.

Keywords: Stress; *Coping*; Civil policemen.

Introdução

Atualmente, alguns autores (Gil-Monte, 2005; Kalimo, El-Batawi & Cooper, 1988; Lipp, 1996) questionam se o estresse derivado da realização do trabalho é uma das principais causas de enfermidade laboral, de absenteísmo e da origem de muitos acidentes. Gil-Monte (2005) afirma que a prevenção dos riscos psicosociais no trabalho que podem gerar estresse e a prevenção dos acidentes laborais têm tido um grande destaque nos últimos tempos.

Os profissionais da saúde no trabalho têm observado que as condições de trabalho não só causam doenças profissionais específicas, mas podem, também, determinar o estado de saúde geral do trabalhador. Um dos fatores de saúde no trabalho que tem sido objeto de pesquisa é o estresse (Kalimo e colaboradores, 1988).

Segundo Lipp (1996, p. 20):

Stress é definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronante, excite, ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz [...] No momento em que a pessoa é sujeita a uma fonte de estresse, um longo processo bioquímico instala-se, cujo início manifesta-se de modo bastante semelhante, com o aparecimento de taquicardia, sudorese excessiva, tensão muscular, boca seca e a sensação de estar alerta.

Cada indivíduo tem uma maneira de perceber o mundo e interpretá-lo em função de sua história de vida e suas experiências e isso tem uma relação direta com a forma com que ele reagirá a uma determinada situação. Para alguns, um agente estressor pode ser extremamente forte, enquanto, para outros, pode não representar perigo ou ameaça alguma. O fato de uma situação geradora de

¹ Endereço para correspondência:

Rua das Seriemas, 455 – 38412-158 – Uberlândia-MG – Tel.: (34)9996-3878 – Fax: (34) 3217-6147
 E-mail: alessandracoleta@netsite.com.br

tensão provocar ou não reação de ansiedade depende da forma pela qual a pessoa interpreta essa situação e das habilidades de enfrentamento do indivíduo (Spielberger, 1981).

Os termos “estressor, fatores, fonte, situação e circunstância indutora ou desencadeadora de *stress*, no mesmo sentido,” utilizados por Martins (2004, p. 14), nos remetem à idéia de que os mecanismos para enfrentar o estresse são definidos como esforços tanto direcionados à ação como pensamento interno para controlar as exigências e os conflitos ambientais e internos que põem à prova as defesas do indivíduo.

De acordo com Kalimo e colaboradores (1988), as principais causas de estresse no trabalho são as poucas exigências do cargo em relação à capacidade do trabalhador, os desejos frustrados e a insatisfação com relação a metas positivamente valorizadas, como ascensão de cargo ou promoções, dentre outras. Além desses fatores também existem os problemas com a chefia, hierarquia no trabalho ou desrespeito dos colegas para com o sujeito.

Outras causas possíveis são chefias com controles cerrados, mudanças organizacionais, discussões sobre novas delegações de poder, redução da margem de lucro e concorrências externas ferozes (França & Rodrigues, 1997).

Albrecht (1988) faz referência a um grupo de fatores estressantes no ambiente do trabalho que pode afetar a qualidade de vida profissional, dividindo-os em físicos, sociais e emocionais. Dentre os fatores físicos, o autor se refere a temperatura, barulho, vibração, poluidores do ar, lesões físicas, máquinas perigosas, animais perigosos e substâncias potencialmente explosivas ou tóxicas. Entre os fatores sociais estão: chefe, colegas de trabalho, clientes e outras pessoas com as quais o relacionamento represente risco de danos morais ou pessoais. Quanto aos fatores emocionais, há: prazos, risco percebido de lesão física, risco financeiro pessoal, necessidade de prestação de contas por tarefas de alto risco, medo de perder *status*, expectativa de fracasso e de desaprovação de outras pessoas importantes.

Erosa (2001) enumera algumas condições estressantes no ambiente laboral: sobrecarga de trabalho, excesso ou falta de trabalho, rapidez em realizar a tarefa, necessidade de tomar decisões, fadiga por esforço físico importante (viagens longas e numerosas), número excessivo de horas de trabalho e mudanças no trabalho.

Em uma pesquisa realizada por Johnson e colaboradores (2005), sobre as ocupações mais estressantes, seis tipos de trabalho foram relatados com maior nível de estresse: o dos paramédicos, professores,

servidores sociais, atendentes de telemarketing, oficiais de prisão e policiais. No entanto, algumas ocupações, por suas características, são consideradas mais predisponentes ao estresse, tais como as de juízes, jornalistas, executivos (Lipp, 2004) e policiais (Romano, 1997). Estudos com policiais mostram que estes apresentam muitos sintomas físicos e psicológicos de estresse (Anshel, 2000; Burke, 1994; Violanti & Aron, 1995).

A profissão do policial, segundo Sanchez-Milla, Sanz-Bou, Apellaniz-Gonzalez e Pascual-Izaola (2001), pelo contato contínuo que o desenvolvimento de sua função tem em relação à sociedade, é considerada uma profissão estressante. O policial desenvolve seu trabalho em um meio conflitivo, no limite da marginalidade e criminalidade. Além disso, sua ferramenta habitual de trabalho – o cacete ou o revólver – possui um risco genérico que se caracteriza como fator de estresse. Mas além dos fatores puramente laborais, existem outros, de caráter organizacional, como as relações dos funcionários entre si, e com as características de desenvolvimento do trabalho policial, que incidem em maior ou menor grau nos policiais, aumentando sua fadiga psíquica e, consequentemente, os efeitos nocivos do estresse.

Pesquisas sobre vitimização e crimes mostram que a violência é compreendida como uma característica de vida moderna. É razoável esperar que as atividades policiais sejam cada vez mais expostas à violência, se a população também experimenta taxas crescentes de violência no seu cotidiano. Até mesmo a percepção de violência crescente pode aumentar a reação para eventos estressantes.

Dos estudos que investigaram a resposta da polícia para a exposição à violência, três temas distintos emergem. O primeiro investiga a polícia como de alguma maneira responsável, em parte, pela violência; o segundo, as condições sob as quais a polícia pode usar violência ou não e o terceiro, como a violência afeta o policial. A preocupação principal deste último tema é a reação da polícia às violências ou outros eventos traumáticos (Lennings, 1997).

No que se refere a problemas de saúde, segundo Lennings (1997), algumas pesquisas relatam que os policiais têm taxas mais altas de doenças de coração, úlceras, suicídio e divórcio que a população geral, embora, pelo menos para taxas de suicídio, não seja um achado de todas. Outras revelam taxas de doenças e acidentes oito vezes mais altas para os policiais do que para funcionários públicos (Lennings, 1997).

Sanchez-Milla, Sanz-Bou, Apellaniz-Gonzalez e Pascual-Izaola (2001) concluem que os policiais

constituem um dos grupos profissionais com maior freqüência de suicídios. Crank e Caldero (1991) encontraram um aumento do consumo de álcool, estando relacionado este com a presença de situações e acontecimentos estressantes. É observada também uma maior prevalência dos transtornos de ansiedade e dos quadros depressivos nos grupos de policiais em relação aos outros grupos profissionais. Vários trabalhos (French, 1975; Schwartz e Schwartz, 1975; Stratton, 1978, citado por Sanchez-Milla e colaboradores, 2001) destacam que essa profissão apresenta maiores taxas de problemas familiares e de divórcios que as demais.

Nos primeiros estudos sobre o estresse nessa profissão (Hart, Wearing & Headay, 1993) acreditava-se que a causa principal do elevado nível de estresse era a expectativa de que a polícia se envolveria em situações perigosas, violentas e perturbadoras. Porém, vários estudos questionaram a aparente noção de que o trabalho policial fosse tão estressante.

Adlam (1982), por exemplo, aceitando que o trabalho do policial é uma ocupação inherentemente perigosa, observa que, entretanto, não é uma ocupação particularmente estressante. Davidson e Veno (1984), em sua revisão da literatura, mostram estudos que explicam que o policial pode ser sujeito de altos níveis de estresse, mas ocasionalmente relata menores níveis de estresse que outros grupos.

Enquanto há ambivalência considerável na literatura sobre se a violência é um estressor significante ou não no trabalho da polícia, Stotland (1991) relata que alguns policiais experimentam violência como parte do trabalho e a consideram como fator estressante. No entanto, a mesma situação pode ser vista de outra maneira, ou seja, o policial pode não considerar a violência como fator estressante, mas sim o fato de ter que responder pelas suas ações.

No estudo de Crank e Caldero (1991), 66% dos oficiais de polícia indicaram como estressores mais problemáticos os papéis burocráticos; 16% dos oficiais apontaram a exigência da tarefa, mas, para a amostra total, somente 4% de fatores específicos foram relacionados à violência ou ao perigo como fonte principal de estresse.

No estudo de Patterson (1992), a polícia classificou os aspectos de perigo do trabalho como terceiro ou quarto fator mais estressante. Esse estudo sugeriu que aspectos organizacionais, financeiros e preocupações sobre falhas no equipamento eram, em geral, fontes mais importantes de estresse do que o perigo ou a violência ocupacional.

Coman e Evans (1991) investigaram reações físicas dos policiais em relação a conteúdo de trabalho e fatores de contexto de trabalho. Os autores

encontraram, como fatores estressantes de trabalho, aqueles relacionados às atividades executadas pela polícia enquanto lidando com o público, provendo um serviço público ou prendendo criminosos. Também detectaram fatores do contexto de trabalho relacionados com os fatores organizacionais e fatores de rotina profissional, como promoção e procedimentos disciplinares e papel do trabalho, sendo que o fator mais estressante foi lidar com situações perigosas e violentas ou com o resultado das mesmas.

Uma análise qualitativa das percepções dos policiais sobre o estresse (Graf, 1986) identificou que as fontes de estresse mais importantes para eles são as organizacionais. Para esse autor, os fatores que podem aumentar o estresse podem ser divididos em pessoal (intrínseco), organizacional (extrínseco) e a cultura policial. Fatores intrínsecos incluem variáveis de personalidade, estilos de enfrentamento e predisposições do policial, enquanto fatores extrínsecos incluem apoio organizacional ou censura, papéis e procedimentos organizacionais e relações familiares (Graf, 1986).

Sanchez-Milla e colaboradores (2001) classificam alguns fatores provocadores do estresse na profissão policial como: inerentes ao posto de trabalho; derivados da função da organização; associados ao desenvolvimento da carreira profissional; derivados da estrutura e atmosfera de trabalho; associados às relações pessoais e externas ao trabalho.

No que se refere à forma como os policiais enfrentam as situações de estresse, Lennings (1997) verificou que, enfocando apenas os oficiais da polícia, tanto as soluções de problemas quanto as estratégias de lidar com as emoções foram negativamente relacionadas com o estresse. Estratégias enfocadas na emoção parecem ser preferidas como respostas de enfrentamento e a maioria foi relacionada a menores índices de estresse, com menor índice de consumo de bebida, de divórcio e tendência ao suicídio. A estratégia de enfrentamento mais relacionada a resultados indesejáveis foi o individualismo (sem boa comunicação social), que é um componente de socialização masculina e da cultura policial e tem implicações para o processo de socialização da polícia (Lennings, 1997).

O estudo de Graf (1986) mostrou que os policiais com menor nível de estresse usam serviços de apoio externo à polícia para lidar com o cotidiano do trabalho, sugerindo a integração com o ambiente social como um fator importante para melhora das respostas ao estresse.

Como primeiro passo para análise do estresse ocupacional, é importante a identificação dos fatores que causam estresse nos trabalhadores. Assim, este estudo se propôs a verificar os estressores ocupacionais

no trabalho do policial civil a partir da percepção dos mesmos. Dada a importância das habilidades de enfrentamento em situações de estresse, procurou-se, também, neste estudo, verificar e analisar as respostas de enfrentamento (*coping*) de policiais civis ao estresse.

Metodologia

Sujeitos

O estudo foi desenvolvido em uma Delegacia Regional de Segurança Pública (DRSP) do interior do Estado de Minas Gerais, composta por 199 profissionais alocados em cinco unidades da cidade. Participaram 40 policiais civis da instituição, sendo 13 detetives, 5 carcereiros, 5 peritos criminais, 8 delegados, 7 escrivãos e 2 inspetores, grupo este formado pelos sujeitos que estavam no local de trabalho e que concordaram em participar do estudo durante o período definido para a coleta de dados, que ocorreu 2 a 3 vezes por semana, em variados horários, durante um período de 3 meses.

Quanto à caracterização da amostra, a média de idade foi de 35 anos com um desvio padrão de 9, sendo a maioria (68,8%) casada ou com namorado(a), com ensino superior completo (47,9%) e 32,3% com ensino médio ou cursando. Quanto ao sexo dos participantes, 84,4% eram homens e 15,6% mulheres.

Instrumentos

O instrumento utilizado foi um roteiro de entrevista semi-estruturado, elaborado para se obter informações sobre o cargo do profissional, as atividades que este exerce, os fatores gerais que o sujeito considera como estressantes no trabalho, o fator considerado como mais estressante, como o profissional lida com os fatores descritos por ele como estressantes e se o profissional passa, no momento da entrevista, por alguma situação estressante fora do trabalho. Também foi perguntado aos entrevistados se tinham sugestões a oferecer no sentido de amenizar o estresse percebido no trabalho.

Procedimentos

O procedimento adotado incluiu plantões em datas pré-agendadas com o responsável de cada uma das unidades policiais e contatos individuais com os profissionais que estavam presentes no momento da coleta de dados, explicando-se os objetivos da pesquisa e solicitando-se a colaboração. Estando de acordo em colaborar, era pedido ao policial que lesse e assinasse o

termo de consentimento, ficando claro que sua participação seria voluntária e anônima. Feito isso, para assegurar o sigilo e a privacidade das entrevistas, foi disponibilizada uma sala específica na instituição.

Após o consentimento formalizado, as questões foram aplicadas oralmente e as respostas anotadas pela pesquisadora no momento da entrevista que, em seguida, lia suas anotações para confirmação pelo respondente, utilizando-se um tempo médio de 30 minutos por entrevista.

As respostas dos entrevistados passaram por análise de conteúdo, tendo como objetivo a identificação do núcleo dos relatos e posterior formação de categorias, cujos procedimentos ocorreram pela tomada de conhecimento de métodos e técnicas já utilizados em outros estudos (Bardin, 1988; Oliveira, 1991; Sato, 1991; Vala, 1986) e subsequente reformulação referente aos objetivos do estudo.

Foi utilizada a análise categorial, que “funciona por desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos” (Bardin, 1988, p. 153).

A pertinência dos conteúdos nas categorias foi julgada por duas psicólogas, pesquisadoras, que sugeriram algumas alterações em consenso, que foram adotadas.

Resultados

A análise das respostas dos 40 participantes revelou um total de 222 núcleos dos relatos sobre os fatores de estresse no trabalho. Esses núcleos foram isolados para a formação das categorias tendo, como critério de classificação, a semelhança de conteúdo semântico. Assim, a partir da reunião das respostas com o mesmo significado, foram definidas 18 categorias (Tabela 1), que foram denominadas segundo seu conteúdo, sendo possível destacar os seguintes temas: categorias que descrevem condições de exercício da função, categorias referentes às condições empregatícias (salário e estabilidade), relacionamento com colegas e superiores, imagem negativa da classe por parte da sociedade e da mídia e falta de apoio legal e governamental ao trabalho da polícia. A maior porcentagem de respostas foi observada nas categorias que descrevem condições do exercício da função como: excesso de trabalho, falta de infra-estrutura, risco de vida, burocracia, o preso, ambiente de trabalho, responsabilidade, inadequação de função e excesso de controle externo.

Tabela 1 – Categorias, conteúdo e freqüência dos fatores causadores de estresse no trabalho, percebidos pelos policiais

Categorias	Conteúdo	f	%
Excesso de trabalho	Plantão; excesso de trabalho; carga horária.	28	12,6
Infra-estrutura do trabalho	Falta de: recursos, material, equipamento, pessoal, condições e estrutura.	25	11,3
Relacionamento com colegas de trabalho	Falta de: companheirismo, união, confiança, ajuda da equipe; inveja/competição; relacionamento difícil, superficial e/ou complexo.	23	10,4
Sociedade	Falta de respeito; incompreensão; falta de apoio; discriminação.	18	8,1
Risco de vida	Exposição particular e da família ao perigo.	18	8,1
Burocracia	Regras; dificuldades.	15	6,8
O preso	Lidar com o preso; pessoas de má índole.	14	6,3
Ambiente de trabalho	Cotidiano; outros (telefone, bêbados, drogas, armas e homicídios).	12	5,4
Responsabilidade	Responsabilidade; erros da equipe.	10	4,5
Falta de suporte do governo	Falta de suporte, de apoio; omissão do governo.	10	4,5
Leis ineficientes	Morosidade da lei; ineficiência da lei; injustiça.	9	4,1
Inadequação de funções	Desvio de função; falta de treinamento do pessoal.	9	4,1
Superiores	Falta de apoio; excesso de autoridade; cobrança.	8	3,6
Controle externo	Cobrança; pressão externa; exigências.	7	3,1
Salário	Má remuneração.	7	3,1
Instabilidade	Incerteza do amanhã; mudanças no trabalho; mudanças de governo; mudanças de moradia.	4	1,8
Mídia	Falta de profissionalismo; a mídia formando a imagem negativa da polícia.	3	1,3
Nada	Nada estressa.	2	1,0
Total		222	100%

Na questão sobre o fator considerado como o mais estressante no trabalho, cada colaborador ofereceu uma resposta, totalizando 40. O excesso de trabalho (ou acúmulo de tarefas) obteve, isoladamente, a mais alta porcentagem de respostas (25%), seguido de infra-estrutura do trabalho ineficiente (15%) e risco de vida pessoal e da família (7,5%). Nenhum dos sujeitos considerou como o principal estressor a burocracia, as leis, a inadequação de funções e o controle externo, apesar de que esses fatores tenham sido citados entre os mais freqüentes estressores no trabalho do policial civil.

A terceira pergunta procurava saber dos policiais civis o que eles costumavam fazer para lidar com o estresse, e esta questão gerou 86 respostas, que foram categorizadas de acordo com a classificação de *coping* ocupacional de Latack (1986) em: manejo dos sintomas, esquiva e controle.

Tamayo e Tróccoli (2002) explicam que, na classificação de Latack, a estratégia de controle consiste

em ações e reavaliações cognitivas proativas, a esquiva sugere fuga ou um modo de evitação e o manejo de sintomas são estratégias comumente utilizadas para lidar com os eventos relacionados ao estresse, tais como o relaxamento ou a atividade física.

A maior parte da amostra (58,12%) respondeu que utiliza manejo dos sintomas para lidar com o estresse, tais como autocontrole, apoio da família, lazer, prática de exercícios, apoio na religião e atitude positiva. Outros declararam preferir estratégias de esquiva, principalmente separando a vida social do trabalho e isolando-se (23,25%), e os demais utilizam o controle através de comportamentos eficazes no trabalho (18,60%), tais como assumir, organizar e distribuir tarefas, resolver problemas sem demora, buscar informações e fazer o melhor possível. Dois sujeitos declararam não conseguir lidar com o estresse (Tabela 2).

Tabela 2 – Categorias, conteúdos e freqüências das respostas sobre como o policial lida com o estresse

Coping	Categorias	f	%
Manejo dos sintomas	Autocontrole	13	15,11
	Calma, consciência, neutralidade, “jogo de cintura”	13	15,11
	Apoio da família	13	15,11
	Apoio, convivência com a família e estar bem com a família.		
	Lazer	13	15,11
	Final de semana, estudar, filmes, ler, viajar, ouvir música, sair, conviver com a natureza		
	Prática de exercícios	6	6,98
	Esporte, exercícios, caminhada		
	Religião	3	3,49
	Ler a Bíblia e fazer orações		
Esquiva	Atitude positiva	2	2,32
	Brincar e descontrair		
Controle	Separar o trabalho da vida pessoal		
	Não levar trabalho para casa, não se envolver muito e procurar desligar-se	20	23,25
	Comportamentos eficazes no trabalho		
Controle	Organizar para dividir as tarefas, fazer acompanhamento de cada policial, obter informações para tomar decisões, fazer o melhor possível, lidar com os problemas na hora	16	18,60
Total		86	100,0%

Ao se investigar se os sujeitos estavam passando por situações de estresse fora do trabalho, 42,5% da amostra afirmaram que na vida familiar não estavam vivenciando situações estressantes. O objetivo desta pergunta foi verificar se, além dos fatores de estresse no trabalho, o policial também percebia fontes de estresse externas ao mesmo. As respostas positivas, em sua maioria, referiram-se a problemas na vida familiar e conjugal (25%) e problemas financeiros (22,5%).

Por último, foi solicitado ao policial que oferecesse sugestões para diminuir o estresse no trabalho e a maioria (82,5%) não apontou sugestões. Os que ofereceram resposta a essa questão (17,5%) acreditam que deveria haver melhores condições de trabalho (sistema, infra-estrutura, ambiente), terceirização dos presídios, mudanças na justiça, mais parceria entre os colegas de trabalho e melhor reconhecimento da sociedade sobre o trabalho do policial.

Discussão e conclusões

O trabalho do policial tem sido associado com uma variedade de relatos sobre problemas físicos e mentais, levando à morte prematura por várias causas (Quaile, Hill & Clawson, 1988). Vena, Violenti, Marshall e Fiedler (1986) identificaram grupos de policiais com alto nível de mortalidade por suicídio, câncer digestivo, câncer no cólon e de medula. Esses mesmos autores verificaram também um aumento de risco de doenças cardíacas relacionadas aos

anos de serviço e aumento de todas as causas de mortalidade para policiais com mais de 40 anos de idade, justificando-se, assim, a importância do investimento em pesquisas voltadas para a saúde ocupacional dessa classe de trabalhadores.

Alguns autores, a partir de uma extensa literatura sobre o tema, relacionaram como os principais agentes estressores ocupacionais: a sobrecarga de trabalho, tanto quantitativa como qualitativa; pressão, responsabilidades por pessoas, ambigüidade de papel, inabilidade para desenvolver relacionamentos satisfatórios e percepção inadequada do desenvolvimento da carreira (Cooper & Marshall, 1976; Glina & Rocha, 2000; Kalimo e colaboradores, 1988; Sanchez-Milla e colaboradores, 2001; Villalobos, 1999).

Fontana (1994, p. 47) afirma que

as causas gerais do estresse no trabalho são: apoio insuficiente, longas jornadas de trabalho, baixa perspectiva de promoção, rituais e procedimentos desnecessários, incerteza e insegurança.

Os resultados de Fontana, assim como os de Erosa (2001) e Villalobos (1999), são consistentes com a presente pesquisa.

No que se refere especificamente aos estudos sobre estresse ocupacional de policiais, os resultados são semelhantes.

Em uma pesquisa com policiais do Canadá (Golembiewski & Byong-Seob, 1990), foram identificadas duas fontes extra-organizacionais principais: o sistema de justiça criminal e o relacionamento entre a polícia e a comunidade, além de fontes intra-organizacionais, que incluíam o perigo no trabalho, os plantões e a estrutura organizacional.

Outras pesquisas realizadas nos Estados Unidos (Hasselt, Malcolm, Seaton, Perera & Sheehan, 2003; Violanti & Aron, 1995; Zhao, He & Lovrich, 2002) identificaram duas principais fontes estressoras: a natureza do trabalho policial e os fatores da organização. Assim, foram encontrados como fontes o perigo, os plantões e a apatia da população.

Estudos com policiais civis europeus indicam duas categorias de estressores no trabalho do policial: internos e externos. Os internos incluem estressores organizacionais como mau gerenciamento e reorganização, e os externos referem-se à interferência da burocracia, administração e plantões (Kop, Euwema & Schaufeli, 1999).

Outros têm sugerido que rotina administrativa, burocracia e aspectos organizacionais do trabalho do policial civil são tão estressantes quanto os perigos inerentes ao seu trabalho (Liberman e colaboradores, 2002).

De acordo com estudo de Liberman e colaboradores (2002) e Johnson e colaboradores (2005), a maior fonte de estresse para os policiais civis são as tarefas relacionadas às experiências críticas de confronto e o fato de lidar com a morte. Em segundo lugar, os autores citam como fator de estresse a rotina do trabalho policial e o seu ambiente.

Alguns autores acreditam que a violência seja um dos estressores mais agravantes no trabalho do policial civil, mas há os que questionam essa hipótese. Adlam (1982), Davidson e Veno (1984), Patterson (1992) e Graf (1986) afirmam haver fontes estressantes mais significativas de estresse, como as organizacionais, as preocupações sobre falhas do equipamento e as exigências da tarefa.

Assim, no que se refere aos fatores de estresse no trabalho do policial civil, os resultados aqui relatados e decorrentes da percepção dos próprios sujeitos são consistentes com uma variedade de estudos nos quais as rotinas ocupacionais foram mais estressantes para eles do que a sua exposição ao perigo e a incidentes críticos (Brown & Campbell, 1994; Crank & Caldero, 1991; Morash & Haarr, 1995; Violanti & Aron, 1993). Pode-se compreender que os fatores identificados não são isolados, mas fazem parte de um contexto maior de problemas existentes nas organizações que são percebidos pelos trabalhadores como causadores de estresse.

Tendo em vista projetos de intervenção para tornar o ambiente de trabalho nas delegacias mais saudável,

deve-se considerar não só as fontes percebidas de estresse, mas as sugestões dos policiais civis para amenizá-los, que foram, neste estudo: melhorar as condições de trabalho, terceirizar os presídios e fazer mudanças na justiça.

Também deve ser dada a devida atenção a outros fatores, externos ao trabalho, que possam vir a prejudicar o bem-estar do policial e o seu desempenho na função. Os resultados a esse respeito indicaram pouco mais da metade da amostra pesquisada com problemas na vida familiar, conjugal ou de ordem econômica.

Quanto às estratégias que os policiais civis utilizam para lidar com o estresse, ou *coping*, os resultados indicaram as seguintes preferências: isolar-se, não conversar sobre assuntos de trabalho com a família e separar a vida profissional da familiar.

Na definição de Folkman e colaboradores (1986, p. 993),

o coping é compreendido como esforços cognitivos e comportamentais que mudam constantemente e que são desenvolvidos para responder às demandas específicas externas e/ou internas avaliadas como excessivas para os recursos do indivíduo.

De acordo com Anshel (2000), o *coping* permite ao policial manter o foco de atenção e direcionar-se para a próxima tarefa, o que pode promover amenização dos sintomas de estresse.

Muitos estudos encontraram que os policiais não apresentam comportamentos de adaptação e enfrentamento adequados (Burke, 1994; Evans & Coman, 1993; Graf, 1986; McCafferty e colaboradores, 1992; Richmond, Wodak, Kehoe & Heather, 1998). Richmond e colaboradores (1998) encontraram um consumo excessivo de álcool entre os policiais, tendo sido relatados altos índices de divórcio e suicídio como um tipo de fracasso ao enfrentamento (Evans & Coman, 1993; McCafferty e cols, 1992). A esse respeito, Graf (1986), em sua amostra, verificou que dois terços dos policiais civis raramente lidam com os desagrados de seu trabalho e não se sentem confiantes de suas habilidades em lidar com os mesmos.

O uso de álcool, drogas, cigarros e isolamento físico foram reportados por Burke (1994) como mecanismo de enfrentamento utilizado pelos policiais. Esses dados podem ser mais bem compreendidos quando comparados aos estudos de Westernick (1990) com policiais e servidores sociais, o qual identificou que os policiais possuem, mais freqüentemente, distúrbios físicos e psicológicos severos.

Latack e Havlovic (1992) acreditam que as pesquisas sobre *coping* poderiam reduzir os altos custos

do estresse nas organizações. Para esses autores, a necessidade de desenvolver urgentemente estudos de *coping* no trabalho aparece retratada nas projeções econômicas e no crescimento contínuo de trabalhadores que devem ser compensados por queixas relacionadas ao estresse ocupacional. Este mesmo argumento pode ser usado para ressaltar a importância de pesquisas que abordem a relação entre a exaustão emocional e o *coping* no contexto ocupacional, desenvolvidas com trabalhadores brasileiros.

Mesmo havendo poucos estudos acerca das estratégias de enfrentamento dos policiais civis, a predominância do manejo de sintomas e a baixa preferência por ações de controle para amenizar o estresse, verificados neste estudo, sugerem a necessidade de intervenção no sentido de desenvolver estratégias de enfrentamento eficazes para utilização pelo policial civil.

Hart, Wearing e Headay (1995) sugerem que, para desenvolver projetos de intervenção no sentido de reduzir o estresse de policiais, deve ser adotada uma abordagem mais sistêmica, em razão do complexo relacionamento de variáveis que explicam o bem-estar psicológico desses trabalhadores.

Algumas medidas preventivas são, segundo Gil-Monte (2005): adaptação à realidade cotidiana; formação nas emoções; equilíbrio pessoal e social; limitação da agenda assistencial; minimização da burocracia; formação continuada dentro da jornada de trabalho; coordenação com os especialistas; diálogo efetivo com as gerências.

O essencial, de acordo com França e Rodrigues (1997), seria melhorar a qualidade da rotina de trabalho. Segundo esses autores, deve-se valorizar mais o próprio corpo e estar alerta para os sintomas que se repetem, como dor de cabeça e insônia, antes que se adoeça.

Entretanto, os fatores percebidos como causadores de estresse neste estudo sugerem a necessidade de uma atuação profilática na instituição, em seu sistema e métodos de trabalho, estrutura, ambiente e equipamentos e treinamento de pessoal.

Essa ação reduziria as fontes de estresse derivadas das características do trabalho, que foram a mais freqüente queixa dos policiais.

Em seguida, ou paralelamente, dever-se-ia trabalhar na modificação do relacionamento interpessoal e investigar melhor a origem e as causas das queixas sobre a falta de apoio no nível organizacional, social e governamental.

Conclui-se que é necessário melhorar as habilidades individuais de enfrentamento e a saúde organizacional e sugere-se, concordando com Hart et al. (1995), que as delegacias de polícia deveriam utilizar os

serviços tanto de psicólogos organizacionais quanto de clínicos para reduzir os efeitos negativos do trabalho em seus funcionários.

Referências

- Adlam, K. R. C. (1982). The police personality: psychological consequences of being a police officer. *Journal of Police Science and Administration*, 12, 344-349.
- Albrecht, K. (1988). *O gerente e o estresse*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Anshel, M. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice and Behavior*, 27(3), 375-400.
- Bardin, L. (1988). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Brown, J. M., & Campbell, E. A. (1994). *Stress and policing*. Wiley: Chichester.
- Burke, R. J. (1994). Stressful events, work-family conflict, coping, psychological burnout, and well-being among police officers. *Psychological Reports*, 75, 787-800.
- Coman, G. & Evans, B. (1991). Stressors facing the Australian police in the 1990s. *Police Studies*, 14, 153-65.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Medicine*, 49, 11-28.
- Crank, J. P. & Caldero, M. (1991). The production of occupational stress in medium sized police agencies. A survey of line officers in eight municipal departments. *Journal of Criminal Justice*, 19, 339-349.
- Davidson, M. J. & Veno, A. (1984). Stress and the policeman (Part A). *Victorian Police Association Journal*, 49(6), 35-61.
- Erosa, M. (2001). *El stress*. Obtido em 27 de setembro de 2005 do World Wide Web: <<http://www.monografias.com>>.
- Evans, B. J. & Coman, G. J. (1993). General versus specific measures of occupational stress: An Australian police survey. *Stress Medicine*, 9, 237-246.
- Fontana, D. (1994). *Estresse: faça dele um aliado e exerçite a autodefesa* (2^a ed). São Paulo: Saraiva.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992-1003.
- França, A. C. L. & Rodrigues, A. L. (1997). *Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.

- Gil-Monte, P. R. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista Saúde Pública*, 39(1), 23-35.
- Glina, D. & Rocha, L. (2000). Prevenção para a saúde mental no trabalho. Em D. Glina & L. Rocha (Orgs.). *Saúde mental no trabalho: desafios e soluções*. São Paulo: VK.
- Golembiewski, R. T. & Byong-Seob, K. (1990). Burnout in police work: Stressors, strain, and the phase model. *Police Studies*, 13(2), 74-80.
- Graf, F. A. (1986). The relationship between social support and occupational stress among police officers. *Journal of Police Science and Administration*, 14, 178-86.
- Hart, P. M., Wearing, A. J. & Headey, B. (1993). Assessing police work experiences: Development of the police daily hassles and uplift scales. *Journal of Criminal Justice*, 21, 553-72.
- Hart, P. M., Wearing, A. J. & Headey, B. (1995). Police stress and well-being: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 133-156.
- Hasselt, V. B. van, Malcolm, A. S., Seaton, J., Perera, A. & Sheehan, D. C. (2003). Critical incident stress debriefing and law enforcement: An evaluative review. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 5(3), 261-278.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P. & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187.
- Kalimo, R., El-Batawi, M. A. & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Kop, N., Euwema, M. & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behavior among dutch police officers. *Work and stress*, 13(4), 326-340.
- Latack, J. C. (1986). Coping with job stress: Measures and future directions for scale development. *Journal of Applied Psychology*, 3, 377-385.
- Latack, J. C. & Havlovic, S. J. (1992). Coping with job stress: A conceptual evaluation framework for coping measures. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 479-508.
- Lennings, C. J. (1997). Police and occupationally related violence: A review. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 20(3), 555-566.
- Liberman, A., Best, S., Metzler, T., Fagan, J. A., Weiss, D. & Marmar, C. (2002). Routine occupational stress and psychological distress in police. *Policing. An International Journal of Police Strategies and Management*, 25(2), 421-439.
- Lipp, M. E. N. (1996). *Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco*. Campinas, SP: Papirus.
- Lipp, M. E. N. (2004). *O stress no Brasil: pesquisas avançadas*. Campinas: Papirus.
- Martins, M. da C. A. (2004). *Situações indutoras de stress no trabalho dos enfermeiros em ambiente hospitalar*. Obtido em 27 de agosto de 2004 do World Wide Web: <<http://www.ipv.pt/millenium/Millenium28/18.htm>>.
- McCafferty, F. L., McCafferty, E., McCafferty, E. & McCafferty, M. A. (1992). Stress and suicide in police officers: Paradigm of occupational stress. *Southern Medical Journal*, 85(3), 233-243.
- Morash, H. & Haarr, R. (1995). Gender, workplace problems and stress in policing. *Justice Quarterly*, 2, 113-140.
- Oliveira, D. C. (1991). *O desenvolvimento infantil e suas representações: dimensões do saber técnico-profissional e do senso comum*. Dissertação de Mestrado. São Paulo, SP: Universidade de São Paulo – Faculdade de Saúde Pública.
- Patterson, B. L. (1992). Job experience and perceived job stress among police, correctional, and probation/parole officers. *Criminal Justice and Behaviour*, 19, 260-85.
- Quaile, Hill, K. & Clawson, M. (1988). The health hazards of "street level" bureaucracy: Mortality among the police". *Journal of Police Science and Administration*. Obtido em 23 de novembro de 2006 do World Wide Web: <www.emeraldinsight.com/.../viewContentItem.do?contentType=Article&hdAction=lnkhtml&contentId=872370>.
- Richmond, R. L., Wodak, A., Kehoe, L., & Heather, N. (1998). How healthy are the police? A survey for lifestyle factors. *Addiction*, 93(11), 1729-1737.
- Romano, A. S. P. F. (1997). *Levantamento das fontes de stress ocupacional de soldados da polícia militar e o nível de stress por elas criado: uma proposta de curso de controle de stress específico para a polícia militar*. Dissertação de Mestrado. Campinas: PUC – Curso de Psicologia Clínica.
- Sanchez-Milla, J. J., Sanz-Bou, M. A., Apellaniz-Gonzalez, A. & Pascual-Izaola, A. (2001). Policia y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública SESLAP*, 1(4), 2001. Obtido em 26 de junho de 2005 do World Wide Web:

- <http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revisa/n_4/polestres.pdf>.
- Sato, L. (1991). *Abordagem psicosocial do trabalho penoso: estudo de caso de motoristas de ônibus*. Dissertação de Mestrado em Psicologia. São Paulo, SP: Pontifícia Universidade Católica.
- Spielberger, C. D. (1981). *Tensão e ansiedade*. Trad. Jamir Martins. São Paulo: Harper & Row do Brasil.
- Stotland, E. (1991). The effects of police work and professional relationships on health. *Journal of Criminal Justice*, 19, 371-379.
- Tamayo, M. R. & Trócoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7(1), 37-46.
- Vala, J. (1986). A análise de conteúdo. Em A. S. Silva & J. M. Pinto (Orgs.). *Metodologia das ciências sociais*. Porto: Afrontamento.
- Vena, J. E., Violanti, J. M., Marshall J. & Fiedler R. C. (1986). Mortality of a municipal worker cohort: III. Police officers. *American Journal Index Medicine*, 10(4), 383-97.
- Villalobos, J. O. (1999). *Estrés y trabajo*. Instituto Mexicano del Seguro Social. México: Medspain. Obtido em 3 de outubro de 2005 do World Wide Web: <http://www.geocities.com/Athens/Ithaca/3894>.
- Violanti, J. M. & Aron, F. (1993). Sources of police stressors, job attitudes, and psychological distress. *Psychological Reports*, 72, 899-904.
- Violanti, J. M. & Aron, F. (1995). Police stressors: Variation in perception among police personnel. *Journal of Criminal Justice*, 23, 287-294.
- Westernick, J. (1990). Stress and coping mechanisms in young police officers. *Australian Police Journal*, 44, 109-113.
- Zhao, J. S., He, N. & Lovrich, N. (2002). Predicting five dimensions of police officer stress: Looking more deeply into organizational settings for sources of police stress. *Police Quarterly*, 5(1), 43-62.

Recebido em janeiro de 2008
Reformulado em abril de 2008
Aprovado em maio de 2008

Sobre as autoras:

Alessandra dos Santos Menezes Dela Coleta é psicóloga pela UNESP de Assis, SP, mestre em Psicologia Aplicada pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia e consultora em Recursos Humanos.

Marilia Ferreira Dela Coleta é psicóloga, mestre e doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília, professora do Instituto de Psicologia e orientadora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia.