

João Pedro Oliveira
Cristina Queirós

Capítulo 12

O estudo empírico do *burnout* na Polícia de Segurança Pública portuguesa

Introdução

Nas últimas décadas, diversos autores¹ têm referido a necessidade de aprofundar os conhecimentos científicos sobre as organizações policiais e sobre o comportamento dos agentes que as integram. Atualmente, o papel do polícia é cada vez mais importante e debatido socialmente² e a segurança é uma das preocupações político-sociais mais prementes não só a nível da União Europeia mas também a nível mundial. Contudo, como é referido por Monjardet (1996) a Polícia resiste a tornar-se objeto de estudo. Mas, como nota Van Maanen (1973), a Polícia detém um mandato exclusivo que lhe permite intervir na vida dos cidadãos, logo, devemos estudá-la de forma intensiva e continuada, dado que o seu papel na sociedade é demasiado importante para ser ignorado. A sociedade espera que a Polícia seja eficaz. Espera que os elementos policiais combatam a criminalidade e garantam a segurança das populações. Espera que o polícia seja polivalente na sua missão. Parece-nos então de extrema importância e atualidade contribuir para a caracterização do *burnout*³ e dos seus dinamismos básicos nos agentes da Polícia portuguesa.

Analisando a literatura científica publicada sobre as organizações policiais, verificamos que desde os anos 60 do século XX têm vindo a aumentar as pesquisas psicológicas, sociológicas e etnográficas em vários

¹ V. Ainsworth 2002; Bartol 1996; Kurke e Scrivner 1995.

² V. Agra, Quintas e Fonseca 2001; CCFSS 2002; Costa 2002; Durão 2008.

³ O *burnout* pode ser definido como «um tipo especial de *stress* ocupacional prolongado que é o resultado de exigências interpessoais no trabalho» (Schaufeli e Enzmann 1998, 8).

países, particularmente nos de língua inglesa. Contudo, em Portugal, a visão que se tem da Polícia resulta mais da imagem criada pelos *mass-media* do que do conhecimento sistemático, cientificamente fundamentado. Com efeito, os estudos científicos sobre a Polícia ainda são pouco frequentes no nosso país, sobretudo as pesquisas psicológicas. Regista-se designadamente a escassa produção de trabalhos no âmbito da Psicologia da personalidade das forças de segurança, não se tentando compreender o polícia na sua valência humana, ou seja, enquanto pessoa que apresenta conflitos internos, defesas, problemas, emoções.

A multiplicidade de papéis desempenhados pelo polícia pode facilmente gerar conflitos e situações de tensão psicológica (Rotman 1998). As funções da Polícia decorrem da sua organização interna mas, ao mesmo tempo, são afetadas pelo clima organizacional e pelos tipos de hierarquia dos corpos policiais. Frequentemente, os elementos policiais encontram-se emocionalmente esgotados e apresentam a síndrome de *burnout* em função de altos níveis de *stress* ocupacional, não tendo energia nem interesse pelo trabalho e encontrando-se num estado de exaustão emocional (Mendes 2005; Vieira 2005). Na sua pesquisa junto de uma esquadra de Lisboa, Durão (2008, 401), baseando-se em tipologias de estilos policiais anglo-saxónicos⁴ encontrou cinco estilos de funcionamento, sendo que uma dessas tipologias corresponde ao «polícia-maluco – agentes que agem mais impulsivamente, procuram combater o crime a todo o custo sem medir as consequências das suas ações; são agentes destemidos que demonstram tenacidade, coragem e aventureirismo, são também agentes mais vulneráveis ao *burnout*».

O trabalho policial consiste então em tarefas demasiado carregadas do ponto de vista afetivo e social. As funções da Polícia são extremamente vastas e abrangentes, oscilando entre as campanhas preventivas e as ações repressivas. Lhuillier (2006) afirma que o polícia combina na sua atuação ambas as valências. Estas funções implicam a necessidade de estar bem psicologicamente e o *burnout* deve ser prevenido para não tornar o polícia perigoso para si e para a sociedade.

Refletindo esta ideia da polivalência policial, Sanders (1970) refere determinadas aptidões básicas que o elemento policial tem de possuir para desempenhar adequadamente as funções que lhe são confiadas:

- Suportar longos períodos de monotonia durante o patrulhamento de rotina, mas no entanto ser capaz de reagir prontamente relativamente a uma situação problemática;

⁴ V. Broderick 1973; Brown 1981; Muir 1977; Reiner 1978, 1985; Shearing 1981; Walsh 1977.

- Demonstrar boa capacidade de julgamento efetivo, de iniciativa e de resolução de problemas nas mais variadas situações (*e. g.*, situações de desavenças familiares, suicídio potencial, acidentes de trânsito, assaltos, desastres naturais, acidentes vários, situações relacionadas com a violência);
- Manifestar maturidade e bom senso sempre que se verificarem situações difíceis, estando preparado para usar a força como último recurso, se tal for necessário.

Referindo-se à complexidade das tarefas policiais August Vollmer (*cit. in* Leonard e More 1971,128) referiu que

a sociedade espera que o polícia tenha a sabedoria de Salomão, a coragem de David, a paciência de Job, a capacidade de liderança de Moisés, a bondade do Bom Samaritano, a estratégia de Alexandre, a fé de Daniel, a diplomacia de Lincoln, a tolerância do Carpinteiro de Nazaré, e, finalmente, um conhecimento profundo de todas as áreas das ciências naturais, biológicas e sociais.

Banton (1964) definiu o patrulheiro como «agente da paz», enquanto Cumming e colaboradores (1965) salientaram a faceta do polícia como filósofo, guia e amigo. Ora, estas idealizações da figura do polícia estão em certa medida ligadas ao que a sociedade espera dele. Espera-se que o polícia, para além de uma sólida formação legal, ética, profissional e técnica, possua traços de personalidade que lhe proporcionem a ponderação, o bom senso e a humanidade para exercer adequadamente as suas funções. As expectativas em relação à função policial são muitas vezes desmesuradas o que pode ser uma variável de risco face ao *burnout*.

O *burnout* também pode ser desencadeado pela cultura da organização na qual o trabalhador exerce funções, pois esta pode apresentar uma cultura organizacional muito específica. Ora Prenzler (1997) considera que a cultura policial se pode descrever de acordo com quatro categorias:

- Desrespeito e desprezo pelas regras e procedimentos – tem a ver com um código informal de policiamento, principalmente no que diz respeito aos suspeitos, à tolerância à corrupção, abuso da posição, etc.;
- Desrespeito pelos processos legítimos – é o resultado de um modelo de controlo criminal dominante, alicerçado num estilo paramilitar, que denota uma posição cultural relacionada com a valorização da virilidade;

- Cinismo, isolamento e intolerância – a força policial está imbuída de um sentido de missão muito elevado, no sentido de proteger o público de eventuais atos criminosos, mas, ao mesmo tempo, manifesta cinismo e suspeição relativamente ao público e às chefias, o que contribui para sentimentos de isolamento e de intolerância;
- Solidariedade – considerada pelo autor como uma variante do cinismo e do isolamento.

Estas categorias podem conduzir a uma postura dicotómica relacionada com a cultura policial, surgindo a tendência para percecionar a realidade a «preto ou branco» ou «tudo ou nada», o que contribui para a inflexibilidade, e para um pensamento rígido. Este estilo cognitivo dicotómico promovido pela cultura policial pode levar à adoção de preconceitos que se vão integrando gradualmente na personalidade dos agentes e no seu comportamento.

Pelo que acabamos de referir, percebe-se que a cultura policial introduz nos agentes modificações nos planos cognitivo e social, mas também em termos interpessoais, afetando a sua personalidade como um todo. Também as relações do polícia com a sociedade são afetadas pelas influências da cultura policial. O controlo e a imunidade emocional já referidos, com o tempo, deixam de ser exclusivos do âmbito profissional, expandindo-se, natural e inconscientemente, para a esfera pessoal e familiar dos agentes, deteriorando, assim, as suas relações. O polícia opera uma demarcação clara entre a sua vida pessoal e a sua vida laboral, protegendo ao máximo a sua vida privada e a sua família. Esta atitude defensiva deriva do facto de que ser polícia é um estilo de vida, pois o papel de polícia estende-se a toda a existência do sujeito (Amaranto *et al.* 2003). A este propósito, Lhuillier (2006) fala de confusão entre identidade pessoal e profissional no polícia, referindo-se precisamente à atividade dos agentes como um policiamento 24 horas sobre 24 horas, sendo o agente um polícia permanentemente. A pressão da cultura policial por parte dos colegas e da hierarquia, juntamente com a pressão da sociedade, pode levar o agente a sobreinvestir o papel policial de forma constante e permanente. Estamos então perante um conjunto de fatores de risco que contribuem para o aparecimento do *stress* e da síndrome de *burnout*.

Stress e burnout nas forças policiais

A atividade laboral constitui um dos aspetos mais importantes da vida do ser humano, podendo o trabalho constituir uma fonte de satisfação

pessoal e de aumento da autoestima do profissional. Porém, nem sempre assim acontece, surgindo muitas vezes o contexto laboral associado a frustrações diversas, ao *stress* e a outras perturbações psicológicas.

Uma das áreas mais relevantes na investigação de natureza psicológica com as forças policiais tem sido precisamente o campo do *stress* e das manifestações ansiosas. Blau (1994) afirma que os agentes das forças policiais nos Estados Unidos manifestam mais sintomas somáticos, maior ansiedade e maior vulnerabilidade para o consumo de álcool, do que no período de recrutamento. Kohan e O'Connor (2002), num estudo com polícias do Canadá, concluíram que a satisfação no trabalho se encontra associada a uma autoestima positiva, enquanto o *stress* laboral se encontra relacionado com aspetos negativos e com a insatisfação. Também Martinova e colaboradores (2002), ao avaliarem a satisfação em relação ao trabalho nas forças militares canadianas, verificaram a existência de uma associação entre o *stress* ocupacional, a insatisfação no trabalho e a falta de comprometimento organizacional. A percepção que o agente de polícia tem do seu trabalho e a forma como se relaciona com a organização podem então induzir *stress* (Dick 2000; Zhao, He e Lovrich 2002). A importância que é atribuída à função ajuda a minimizar eventuais dificuldades decorrentes da mesma. Por isso, quando o agente atribui pouca relevância ao seu próprio trabalho, quando não apresenta satisfação nem motivação em relação às suas funções, quando não se apercebe dos resultados do seu trabalho, torna-se suscetível ao *stress* ocupacional (Zhao, He e Lovrich 2002).

São inúmeros os estudos que se debruçam sobre a intensidade, prevalência, causas e efeitos do *stress* nos agentes policiais,⁵ o que nos permite afirmar, sem margem para dúvidas, que o trabalho policial pode causar níveis de *stress* extremamente elevados. É de realçar que esta é uma área em que se registam igualmente diversos estudos relativos às forças policiais portuguesas.⁶

⁵ V. Aaron 2000; Alkus e Padesky 1983; Anshel 2000; Anshel, Robertson e Caputi 1997; Blum 2000; Brodeur 1998; Brough 2004; Brown e Campbell 1994; Cooper 1982; Copes 2005; Crank e Caldero 1991; Davidson e Veno 1980; Dick 2000; Fennell 1981; Gudjonsson e Adlam 1985; Kroes 1985, 1988; Kroes, Margolis e Hurrell 1974; Laufesweiler-Dwyer e Dwyer 2000; Lord 1996; Reiser 1974; Scanff e Taugis 2002; Sewell 1981; Silbert 1982; Storch e Panzarella 1996; Stotland e Pendleton 1989; Terry 1985; Toch 2002; Violanti e Aron 1993, 1994; Violanti e Paton 1999; White e Marino 1983; Wolf e Finestone 1986.

⁶ V. Cunha 2004; Fonseca 2003; Magalhães 1999; Mendes 2005; Oliveira 2008; Santos 2007; Silva 2002; Vieira 2005.

Globalmente, a atividade policial tem sido considerada como uma das cinco profissões que mais *stress* induzem em todo o mundo (Anshel *et al.* 1997; Dantzer 1987). Consequentemente, os agentes das forças policiais têm maior probabilidade de desenvolver perturbações relacionadas com o *stress* (Lobel e Dunkel-Schetter 1990), provocando estas patologias cardíacas, perturbações gastrointestinais, doenças dermatológicas e outros transtornos psicossomáticos (Alkus e Padesky 1983). No que diz respeito à prevalência de problemas emocionais, os agentes das forças de segurança têm demonstrado um número de transtornos neuróticos, uma taxa de divórcio, uma taxa de abuso de substâncias tóxicas e uma taxa de depressão e suicídio superiores à maioria dos outros grupos profissionais.⁷ Algumas das consequências mais visíveis do *stress* crónico atribuído às forças policiais são uma alta incidência de doenças diversas, períodos prolongados de absentismo, insatisfação laboral, *burnout* e a reforma prematura.⁸ O efeito do *stress* nos polícias pode ser tão nocivo que pode inclusivamente levar a situações de uso excessivo da força e de brutalidade policial (Geller e Toch 1996; Griffin e Bernard 2003; Toch 2002).

O *stress* ocupacional do polícia é então um problema geral nas organizações policiais, pois a atividade policial, pela natureza das funções que implica e pelo tipo de experiências que proporciona, induz, como já referimos, níveis elevados de ansiedade no agente. Não nos referimos somente à luta contra o crime, à manutenção da segurança e da ordem pública, mas também à variedade das funções típicas da Polícia, o que leva muitas vezes a sentimentos de ambiguidade e a conflitos de papéis (Ainsworth 2002). As políticas departamentais e as pressões da própria instituição, as solicitações provenientes de outras instituições com as quais a Polícia interage diariamente, as atitudes da comunidade e dos *mass-media*, são exemplos de fatores que podem gerar *stress* nos agentes, com consequências relevantes no desempenho das suas funções, nomeadamente a nível da motivação e da satisfação no trabalho, como tem sido demonstrado por diversos autores.⁹ As funções policiais encontram-se ligadas ao perigo, a eventuais relações tensas com a comunidade, mas também à

⁷ V. Anshel 2000; Band e Manuele 1987; Biggam, Power e MacDonald 1997; Burke 1989; Dietrich 1989; Lord 1996; Mann e Neece 1990.

⁸ V. Alkus e Padesky 1983; Brown e Campbell 1990; Burke 1993; Evans *et al.* 1993; Kirkcaldy, Cooper e Ruffalo 1995; Kop, Euwema e Schaufeli 1999; Malloy e Mays 1984; Norvell, Belles e Hills 1998; Perrier e Toner 1984.

⁹ V. Abdollahi 2002; Alexander 1999; Anshel, Robertson e Caputi 1997; Francés 1982; Greenberg 2002; Labrador 1995; Lovallo 1997; Salomé e Potié 2001; Strora 1990; Toch 2002; Vaz Serra 2002; Vieira 2002.

burocracia. A propósito dos fatores organizacionais burocráticos, não podemos esquecer o trabalho de Zukauskas e colaboradores (2001), que demonstraram que os problemas administrativos são dos mais stressantes para os elementos policiais. Estes fatores afetam de forma importante a satisfação em relação ao trabalho, a motivação face às tarefas e também as formas de lidar com o *stress*, bem como as possibilidades de *burnout* que as funções de policiamento podem acarretar.

Do ponto de vista histórico, a partir de 1970, a pesquisa relativa ao *stress* na polícia começou a fornecer bastantes dados científicos (Stearns e Moore 1993), tanto no que diz respeito à identificação dos fatores de *stress* como em relação às consequências do *stress* nos agentes. Começou-se então a referir o *stress* ocupacional como um dos problemas mais importantes na organização policial, considerando que existe *stress* ocupacional sempre que o indivíduo não consegue operar a adaptação às necessidades do seu ambiente profissional, seja pelas suas capacidades individuais, seja pelo contexto interno da organização, seja pelo contexto externo, seja ainda devido às suas expectativas pessoais (Cunha 2004; Silva 2002; Vaz Serra 2002). O *stress* ocupacional ocorre assim quando «as exigências no trabalho são sentidas como excedendo a capacidade para se adaptar, gerando uma resposta emocional negativa», o que acontece com frequência nos elementos das forças policiais (Pancheri *et al.* 2002, 127).

Relativamente ao *stress* na Polícia, Patterson (1992) e Violanti e Aron (1993, 1994) consideram que as fontes de *stress* mais importantes podem dividir-se em fatores de *stress* inerentes à profissão e fatores organizacionais. Os primeiros referem-se a acontecimentos que normalmente se verificam no contexto do trabalho policial e que podem ser prejudiciais, quer física, quer psicologicamente para o sujeito. São disso exemplos a utilização da força, a tomada de decisões críticas em curto espaço de tempo, a exposição continuada a situações de dor e sofrimento dos outros, a exposição a situações de perigo e de risco, a exposição continuada a situações de violência e até de morte, as reações tantas vezes negativas da comunidade e dos *mass-media* face à atividade policial, mas também a inatividade prolongada, a monotonia e o tédio. Os fatores organizacionais estão relacionados com as normas institucionais, políticas internas e práticas organizacionais. Incluem as carreiras e as oportunidades de promoção, as questões salariais, as regalias sociais, os horários e os turnos, a burocracia excessiva, o treino eventualmente insuficiente, as instalações, o equipamento inadequado e outras questões logísticas, a falta de apoio administrativo, as relações com as chefias e os colegas, a participação nas

decisões, a formação profissional e o reconhecimento do valor profissional.

Diversos autores têm argumentado que os fatores organizacionais são os mais importantes na produção de *stress*.¹⁰ Contudo, as manifestações de *stress* diferem conforme os fatores desencadeantes. Os fatores organizacionais estão mais relacionados com as reações hostis e a alienação, enquanto os fatores inerentes ao trabalho propriamente dito se relacionam mais com problemas de saúde e estratégias de *coping* débeis. De um modo geral, como nota Toch (2002), o *stress* causado pelo trabalho policial tem consequências que podem incluir o cinismo e a desconfiança, a separação emocional da família, a agressividade excessiva, o alcoolismo, problemas matrimoniais e familiares (divórcio, violência doméstica), problemas de saúde diversos e até o suicídio. No que se refere ao plano organizacional da Polícia, os fatores de *stress* mais focados são as interações negativas com colegas, questões de estatuto e de carreira, falta de suporte institucional e o tamanho da organização.¹¹ Contudo, o nível de crime e de desordem na área do agente e as situações perigosas que daí decorrem também podem ser fatores determinantes.¹²

Do ponto de vista individual, o trabalho policial implica funcionar frequentemente num ambiente perigoso e adverso (Dabney 2004; Geller e Toch 1996; Hart e Cotton 2003; Toch 2002). Sugimoto e Oltjenbruns (2001) referem mesmo que a ação policial poderia ser considerada, em certos contextos, como uma espécie de situação de guerrilha urbana, em que o agente pode, de forma rápida e frequente, ser alvo de ataques inesperados de sujeitos que são normalmente ambíguos até ao momento em que exibem esse tipo de comportamento. A ideia de que os polícias enfrentam diversos perigos relacionados com assaltantes desconhecidos é sustentada por Dabney (2004), e os trabalhos de Sugimoto e Oltjenbruns (2001) sugerem que a exposição repetida a situações de grande perigo, e inclusivamente de morte, leva os sujeitos à imaginação de situações semelhantes. Esta ameaça constante de perigo mortal é uma fonte enorme de tensão para o polícia, e a ideia de que os polícias têm de vigiar cons-

¹⁰ V. Graf 1986; Martelli, Walters e Martelli 1989; Norvell, Belles e Hills 1998; Reiser 1974; Violanti e Aron 1993.

¹¹ Cf. Brown, Cooper e Kirkcaldy 1996; Burke 1993, 1994, 1997; Burke e Mikkelsen 2005; Dowler 2005; Hurrell 1995; Juniper 1996; Kirkcaldy *et al.* 1995; Kohan e Mazmanian 2003; Kop e Euwema 2001; Toch 2002; Violanti e Aron 1995; Violanti e Paton 1999.

¹² V. Baruch-Feldman *et al.* 2002; Burke 1993, 1997; Burke e Mikkelsen 2006; Dowler 2005; Euwema, Kop e Bakker 2004; Kohan e Mazmanian 2003; Kop e Euwema 2001; Violanti e Paton 1999.

tantemente as suas próprias vidas contra ameaças potenciais é desde logo indutora de *stress*. Como refere Bayley (1994) muitos polícias estão expostos, quase diariamente, a uma subcultura de violência, deparando-se frequentemente com situações de risco diversas. A este propósito, Violanti (1996, 34) refere três incidentes traumáticos classificados pelos agentes como sendo particularmente stressantes: «matar alguém no exercício das suas funções, a morte de um colega e os confrontos físicos». Além disso, a cultura da Polícia contém em si mesma certas características que podem levar ao aumento de tensão dos agentes, devido às expectativas que cria e mantém no seio da organização policial, como por exemplo a ênfase colocada no heroísmo como fator fundamental do trabalho policial (Fielding 1988; Reiner 2000).

Como se constata, os agentes da Polícia têm de estar preparados para responder efetivamente a uma variedade de situações relativamente imprevisíveis como parte das suas funções quotidianas. Algumas destas situações são extremamente stressantes, frustrantes e dramáticas. Além disso, enfrentam com frequência várias frustrações nos contextos organizacionais em que operam. Todas estas influências são passíveis de desencadear *stress* no agente, que quando se torna crónico pode desencadear a síndrome de *burnout*.¹³

São muitos os autores que no âmbito da Psicologia associam diretamente a síndrome de *burnout* ao *stress* crónico no trabalho.¹⁴ O *burnout* pode ser definido (Maslach *et al.* 2001, 397) como «uma resposta prolongada em relação a fatores emocionais e interpessoais stressantes no trabalho», como «um tipo especial de *stress* ocupacional prolongado que é o resultado de exigências interpessoais no trabalho» (Schaufeli e Enzmann 1998, 8). De acordo com uma perspetiva existencial, a causa do *burnout* tem a ver com a necessidade que as pessoas têm de acreditar que as suas vidas são significativas, ou seja, que as funções que desempenham são úteis e importantes (Clarkson 1992; Pines 1993). Freudenberger (1974) foi o primeiro autor a referir o *burnout* ao verificar que em ambientes de trabalho havia sujeitos que apresentavam um processo gradual de desgaste e de desmotivação, acompanhado de sintomas físicos e psicológicos evidenciadores de exaustão. O *burnout* pode então ser consi-

¹³ V. Alexander 1999; Brown, Cooper e Kirkcaldy 1996; Burke 1994; Crank, Regoli e Culbertson 1995; Goodman 1990; Lord 1996; Stotland e Pendleton 1989; Violanti e Aron 1994.

¹⁴ V. Cooper, Dewe e O'Driscoll 2001; Farber 1983; Hobfoll e Freedy 1993; Kop, Euwema e Schaufeli 1999; Paine 1982.

derado como um prolongamento excessivo do *stress* ocupacional, que resulta de um processo continuado e de longa duração em que se verifica um esgotamento dos recursos do trabalhador, recursos esses necessários ao exercício das suas funções.¹⁵ O *burnout* apresenta problemas de delimitação e de diferenciação com outros conceitos, tais como o tédio, a depressão, a alienação, a ansiedade, a insatisfação ocupacional, a neurose existencial, embora a ansiedade se possa incorporar dentro da sintomatologia do *burnout* (Gil-Monte e Peiró 1999; Maslach, Schaufeli e Leiter 2001).

Maslach e colaboradores desenvolveram ao longo dos tempos aquele que é um dos mais divulgados instrumentos de medida do *burnout*, o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), tendo efetuado inúmeros estudos e publicações sobre o tema do *burnout*.¹⁶ Consideram que o *burnout* é composto por três dimensões:

- Exaustão emocional – refere-se a sensações de grande esforço e desgaste emocional provocadas pelas contínuas interações que os trabalhadores devem manter com os clientes/utentes e entre eles. É a componente de *stress* básico do *burnout*.
- Despersonalização ou Cinismo – tem a ver com o desenvolvimento de atitudes cínicas face às pessoas a quem os trabalhadores prestam serviços (esta dimensão associa-se com o excessivo distanciamento em relação aos outros, com o silêncio, e muitas vezes com a tendência para culpar os utentes do serviço pela sua própria frustração). É o aspeto de despersonalização do *burnout*.
- Diminuição da realização pessoal ou profissional – leva gradualmente à perda de confiança e à presença de um autoconceito negativo. É a dimensão de autoavaliação do *burnout*.

Podemos ainda, segundo Violanti (1996), associar o *burnout* à perturbação de *stress* pós-traumático (PTSD), pois os polícias que evidenciam esta perturbação podem desenvolver sentimentos de ansiedade incontável, medo e desamparo que, por seu turno, poderão conduzir à excitabilidade, à agressividade e à raiva em situações nas quais sentem maior segurança para exercer poder e controlo, seja em casa, seja na comunidade

¹⁵ V. Euwem *et al.* 2004; Leiter e Maslach 1988; Maslach 1993; Maslach, Jackson e Leiter 1996; Michinov 2005; Schaufeli e Enzmann 1998; Schaufeli, Maslach e Marek 1993.

¹⁶ V. Leiter e Maslach 1988; Maslach 1976, 1993; Maslach, Jackson e Leiter 1996; Maslach *et al.* 2001; Schaufeli, Maslach e Marek 1993; Schaufeli e Enzmann 1998.

(Amaranto *et al.* 2003). Outras consequências psicopatológicas que se associam ao *burnout* são a depressão, a ansiedade, o abuso de álcool ou outras substâncias (Brown e Campbell 1994) e o suicídio (Violanti 1996). Níveis altos de *burnout* podem ter um impacto extremamente negativo no bem-estar pessoal e profissional dos agentes de Polícia (Tanigoshi, Kontos e Remley 2008), mas repercutem-se também de forma imediata na performance da organização, sob a forma de intenções de abandonar a força, falta de empenho organizacional, baixa produtividade, baixa satisfação em relação ao trabalho, baixa motivação, absentismo, resignação.¹⁷

Outro aspeto considerado relevante é a associação do *stress* e do *burnout* com a agressividade (Gershon, Lin e Li 2002). Como já referimos, as experiências de violência (quer a vitimização, quer o uso da força), podem ser consideradas como fontes de *stress* no trabalho policial (Brown e Campbell 1990, 1994). Contudo, o contrário também se verifica, pois os agentes que sentem mais *stress* ocupacional e que manifestam a síndrome de *burnout* apresentam maior probabilidade de se expressarem de forma agressiva e de evidenciarem comportamentos agressivos (Burke e Mikkelsen 2005; Kop e Euwema 2001; Kop *et al.* 1999). Há autores que consideram que o nível de *stress* pode ser visto como um preditor do comportamento agressivo (Agnew 2001; Mazerolle *et al.* 2000). Singleton (1977) dividiu uma amostra de 90 agentes da polícia em três grupos de acordo com o nível de *stress* (baixo, médio ou alto). A análise dos resultados referentes ao nível de ansiedade e à satisfação com o trabalho revelou diferenças significativas entre os grupos, sendo os agentes do grupo com *stress* elevado aqueles que manifestaram níveis mais altos de hostilidade, de paranoia e de suscetibilidade interpessoal. Estes dados sugerem que a exposição constante a situações de elevado *stress* ocupacional altera a perceção dos agentes, afetando as suas atitudes e estratégias de *coping*, o que, a longo prazo, pode levar a alterações da personalidade (Arter 2008; Skolnick 1973; Singleton 1977). Bornwasser, Eckert e Willems (1996) e Maibach (1996) examinaram os efeitos do *stress* no comportamento violento dos polícias na Alemanha, tendo concluído que existe uma forte associação entre o nível de *stress* sentido, a consequente frustração e a agressividade dos elementos policiais. Burke e Mikkelsen (2005), num estudo com polícias noruegueses, perceberam que os agentes

¹⁷ V. Abdollahi 2002; Bakker *et al.* 2003; Cropanzano; Rupp e Byrne 2003; Davey, Obst e Sheehan 2001; Jackson, Schwab e Schuler 1986; Lee e Ashforth 1996; Llorens *et al.* 2006; Schaufeli e Enzmann 1998.

que manifestavam níveis mais elevados de cinismo eram os que evidenciavam mais tendências agressivas, sendo os mais favoráveis à utilização da força. Também Kop e colaboradores (Kop e Euwema 2001; Kop, Euwema e Schaufeli 1999) e Manzoni e Eisner (2006), depois de efetuarem investigações semelhantes, consideraram que o *burnout* predispõe à utilização da força por parte da Polícia. É contudo necessário salientar que a associação entre *stress* e agressividade, bem como as associações anteriormente focadas entre o *stress* e os outros traços de personalidade não são automáticas, dependendo da combinação de diversos fatores que podem, ou não, facilitar certo tipo de vivências e de comportamentos.

Tendo em consideração a importância do estudo do *burnout* nas forças policiais, efetuamos uma investigação com o objetivo de conhecer o nível de *burnout*, bem como as suas variações em função da idade, do tempo de serviço e das funções, em agentes da Polícia de Segurança Pública do Comando Metropolitano de Lisboa. Como no contexto do policiamento decorrem atividades operacionais diferentes que determinam o desempenho de funções diferenciadas, procuramos também verificar se existem diferenças relativas ao *burnout* em função do tipo de atividade operacional dos elementos policiais, comparando sete grupos de polícias.

Método

Amostra

A amostra é constituída por 350 inquiridos do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 24 e os 53 anos (média = 34,98 e desvio padrão = 6,327), todos agentes da Polícia de Segurança Pública do Comando Metropolitano de Lisboa, sendo 50 de cada um dos seguintes grupos: Patrulheiros (P), Corpo de Intervenção (CI), Divisão de Investigação Criminal (DIC), Divisão de Segurança Policial a Transportes Públicos (DSTP), Divisão de Trânsito (DT), Centro de Inativação de Explosivos e Segurança em Subsolo (CIESS) e Corpo de Segurança Pessoal (CSP).

Relativamente às habilitações literárias são dominantes os elementos com habilitações até ao 12.º ano (63%), sendo os licenciados ou com frequência universitária em número inferior (12%) aos que possuem habilitações até ao 9.º ano (25%). No que diz respeito ao estado civil constata-se a predominância dos casados ou em união de facto (76%), bem como uma percentagem mais baixa de solteiros (20%) e uma percentagem

gem pouco significativa de divorciados ou separados (4%). A maior parte dos sujeitos tem filhos (representando 63% dos inquiridos) estando 24% da amostra deslocados em serviço. Em relação à categoria profissional, 86% dos inquiridos são agentes e apenas 14% representam quadros de chefia. A maioria dos inquiridos tem entre seis e quinze anos de serviço na PSP, sendo a média de cerca de doze anos.

Instrumentos

Efetuamos a recolha de dados através de um questionário de caracterização sociodemográfica e de atributos operacionais, devidamente autorizado pela Direção Nacional da PSP, tendo-se garantido a confidencialidade e anonimato das respostas.

Utilizamos também o *Maslach Burnout Inventory* (MBI, de Maslach e Jackson 1981, 1997), questionário que avalia a natureza e impacto de diversos tipos de desgaste provocados pelo ambiente de trabalho. Contém 22 itens divididos em três subescalas (Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal), sendo cada item avaliado numa escala de tipo Likert, que vai de «Nunca» até «Todos os dias» (numa pontuação de 0 até 6).

A subescala Exaustão Emocional avalia o cansaço emocional ou esgotamento emocional e reporta-se às sensações de esforço excessivo e de desgaste emocional que se produzem como consequência das contínuas interações decorrentes das situações laborais.

A subescala Despersonalização (ou Cinismo) supõe o desenvolvimento de atitudes cínicas em relação às pessoas com quem o sujeito lida na execução das suas atividades laborais. É uma subescala diretamente relacionada com o contexto interpessoal onde se desenvolve o trabalho do sujeito.

A subescala Realização Pessoal avalia o grau de realização laboral do sujeito. Quanto mais baixo for o seu valor, maior a perda de confiança na realização pessoal, o que pode levar a uma situação de autoconceito negativo. É uma subescala que representa a autoavaliação que o indivíduo faz relativamente ao seu desempenho ocupacional e pessoal.

No que diz respeito à consistência interna do questionário, calculada através do coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach 1951), os autores reportam os valores de alfa entre 0.71 e 0.90, tendo utilizado uma amostra de 1316 indivíduos (Maslach e Jackson 1997). As qualidades psicométricas do MBI têm sido amplamente analisadas e os três fatores básicos da escala têm sido confirmados em diversas populações (Byrne 1993; Koeske

e Koeske 1989; Leiter e Schaufeli 1996) e também entre populações de diferentes países (Schutte *et al.* 2000). Na nossa amostra, o alfa de Cronbach apresentou valores adequados para todas as dimensões e também para a escala total, variando entre 0,60 e 0,88.

Resultados

Através dos resultados obtidos verificamos que 83% dos inquiridos já foram ameaçados durante a sua atividade operacional, 86% foram alvo de agressões verbais durante o exercício das suas funções, 51% foram vítimas de agressões físicas e 28% foram alvo de tiros durante o exercício das suas funções. Nestes contextos de risco, 95% dos inquiridos já tiveram de prestar auxílio a colegas em apuros ou agredidos.

Relativamente à motivação e satisfação em relação ao trabalho desenvolvido, verificamos que 75% dos inquiridos se sentem motivados em relação ao trabalho e 79% se sentem satisfeitos com o seu trabalho, o que denota uma motivação e uma satisfação elevada em relação às funções desempenhadas. A análise correlacional efetuada (quadro 12.1) revela na amostra total correlações negativas significativas entre as variáveis «motivação em relação ao seu trabalho no momento atual» e «satisfação com o seu trabalho no momento atual» e todas as dimensões do *burnout*. Verificamos ainda correlações positivas significativas entre as referidas variáveis e a realização pessoal, e uma correlação negativa significativa entre a idade e a dimensão despersonalização.

A análise comparativa dos sete grupos de polícias demonstrou que o grupo dos Patrulheiros é onde se encontram os elementos mais jovens, solteiros (56%), com menor tempo de experiência e com o maior número de deslocados em serviço (62%). É também nos Patrulheiros que é relatada maior frequência de ameaças, nomeadamente agressões verbais, agressões físicas e auxílio prestado a colegas em apuros ou agredidos. No que diz respeito à motivação e satisfação em relação ao trabalho, os Patrulheiros e a DSTP destacam-se por apresentarem os níveis de motivação e de satisfação mais baixos, sendo os valores mais elevados obtidos pelo CIE, CSP e DIC.

A análise comparativa dos grupos para as dimensões do *burnout*, efetuada através do método *One Way Anova* e com recurso ao teste de Bonferroni para localizar as diferenças entre grupos, revelou diferenças altamente significativas entre os grupos relativamente às dimensões exaustão emocional, despersonalização e total de *burnout*, não se tendo obtido di-

Quadro 12.1 – Correlação entre dimensões sociodemográficas e dimensões do MBI

MBI Variáveis	Realização pessoal	Exaustão emocional	Despersonalização	MBI Total
Idade	0,005	-0,061	-0,114*	-0,071
Anos de serviço	0,002	-0,065	-0,101	-0,069
Anos de serviço na função atual	-0,029	-0,005	-0,023	0,003
Motivação no trabalho atual	0,297**	-0,456**	-0,367**	-0,509**
Satisfação com trabalho atual	0,306**	-0,476**	-0,357**	-0,522**

Nota: * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.

ferenças significativas entre os grupos relativamente à dimensão realização pessoal (quadro 12.2). Conclui-se que todos os grupos apresentam idêntica realização pessoal, o que reflete um nível de realização profissional minimamente adequado e positivo em todos os grupos, cujos elementos parecem estar conscientes das suas competências e capacidades funcionais. No que diz respeito à dimensão exaustão emocional, os Patrulheiros apresentam os resultados médios mais elevados, seguidos da DT, da DSTP, a seguir da DIC, depois o CI, o CSP e por fim o CIE, que apresenta uma média muito mais baixa do que todos os outros grupos. Relativamente à dimensão despersonalização, verificamos que os resultados mais elevados são obtidos também pelo grupo dos Patrulheiros, seguidos da DT, da DSTP, a seguir a DIC, depois o CSP, o CI e por fim o CIE, que apresenta uma média muito mais baixa do que todos os outros grupos. Finalmente, no total de *burnout* encontramos também resultados médios mais elevados no grupo dos Patrulheiros, seguidos da DSTP, depois da DT, a seguir a DIC, depois o CI, o CSP e por fim o CIE, que volta a apresentar uma média muito mais baixa do que todos os outros grupos.

Tentando caracterizar o *burnout* nos elementos policiais, efetuamos ainda uma comparação dos resultados obtidos com outros estudos. Esta comparação tem um valor meramente indicativo, já que as diferenças culturais (referimo-nos aos estudos internacionais) podem influenciar de forma decisiva as dimensões que estamos a estudar. Contudo, permitem verificar as regularidades e as discrepâncias entre a nossa amostra e outros grupos, contribuindo deste modo para uma melhor compreensão das dimensões do *burnout* na nossa amostra. Comparando os resultados do nosso estudo com algumas referências internacionais, bem como com estudos anteriores portugueses com amostras de agentes policiais, constatamos que as médias das dimensões exaustão emocional e despersonalização se encontram abaixo de todos os outros estudos, ainda que este

Quadro 12.2 – Comparação dos grupos em função das dimensões do burnout

Dimensão	Grupo	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão	F	P
Realização pessoal (pode variar de 0 a 48 pontos)	P	14	48	37,20	7,589	1,006	0,421
	CI	22	48	37,50	6,591		
	DIC	14	48	38,52	7,282		
	DSTP	10	48	37,92	8,156		
	DT	15	48	40,12	7,422		
	CIE	15	48	39,60	7,578		
	CSP	6	48	38,80	8,359		NS
	Total	6	48	38,52	7,588		
Exaustão emocional (pode variar de 0 a 54 pontos)	P	5	44	19,88	8,921	13,587	0,000***
	CI	2	29	11,92	6,785		
	DIC	0	45	16,98	11,426		
	DSTP	0	40	17,36	10,667		
	DT	3	46	18,22	12,017		
	CIE	0	24	5,76	5,476		
	CSP	0	48	11,54	9,746		
	Total	0	48	14,52	10,540		
Despersonalização (pode variar de 0 a 30 pontos)	P	0	19	7,64	4,702	10,886	0,000***
	CI	0	14	3,06	3,273		
	DIC	0	20	5,40	5,459		
	DSTP	0	16	5,46	4,496		
	DT	0	24	5,94	5,902		
	CIE	0	13	1,26	2,514		
	CSP	0	24	3,44	4,717		
	Total	0	24	4,60	4,944		
Burnout total (pode variar de 0 a 132 pontos)	P	13	71	38,32	13,348	10,866	0,000***
	CI	6	50	25,48	11,611		
	DIC	3	78	31,86	18,794		
	DSTP	4	89	32,90	17,715		
	DT	7	80	32,04	18,713		
	CIE	1	66	15,42	12,416		
	CSP	0	101	24,18	18,233		
	Total	0	101	28,60	17,423		

Nota: * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$; *** $p \leq 0,001$.

Legenda: P – Patrulheiros, CI – Corpo de Intervenção, DIC – Divisão de Investigação Criminal, DSTP – Divisão Policial de Segurança em Transportes Públicos, DT – Divisão de Trânsito, CIE – Centro de Inativação de Explosivos e Segurança em Subsolo, CSP – Corpo de Segurança Pessoal.

Quadro 12.3 – Comparação de vários estudos sobre o burnout

Amostra	Subescala	Média	Desvio-padrão
Total EUA Maslach e Jackson (1997) (N = 11067)	Exaustão	20,99	10,75
	Despersonalização	8,73	5,89
	Realização Pessoal	34,58	7,11
Total Espanha Maslach e Jackson (1997) (N = 1138)	Exaustão	20,86	11,30
	Despersonalização	7,62	5,81
	Realização Pessoal	35,71	8,08
Polícias Espanha Maslach e Jackson (1997) (N = 149)	Exaustão	15,79	11,77
	Despersonalização	9,36	5,79
	Realização Pessoal	37,31	9,02
Polícias EUA Schaufeli e Enzmann (1998) (N = 430)	Exaustão	17,55	10,90
	Despersonalização	12,48	7,22
	Realização Pessoal	31,88	10,19
Polícias Porto – Portugal Silva (2002) (N = 53)	Exaustão	19,87	10,67
	Despersonalização	9,15	5,92
	Realização Pessoal	36,60	8,72
Polícias Porto – Portugal Mendes (2005) (N = 150)	Exaustão	15,04	10,44
	Despersonalização	5,78	5,33
	Realização Pessoal	36,00	7,82
Polícias Lisboa – Portugal Vieira (2005) (N = 195)	Exaustão	15,22	11,03
	Despersonalização	5,41	5,52
	Realização Pessoal	37,48	8,38
Polícias Lisboa – Portugal neste estudo (N = 350)	Exaustão	14,52	10,54
	Despersonalização	4,60	4,94
	Realização Pessoal	38,52	7,58

resultado possa ter sido influenciado por algum dos grupos que constituíram a nossa amostra (quadro 12.3). No que diz respeito à dimensão realização pessoal encontramos valores médios superiores no nosso estudo.

Verifica-se deste modo que a dimensão exaustão emocional apresenta níveis muito semelhantes aos dos trabalhos com polícias espanhóis (Maslach e Jackson 1997) e a dois estudos de 2005 com polícias portuguesas (Mendes 2005; Vieira 2005). Contudo, constata-se uma diferença mais acentuada quando se comparam os resultados do presente trabalho não só com o outro estudo com polícias portuguesas (Silva 2002), mas também com os dados referentes a amostras americanas e espanholas de Schaufeli e Enzmann (1998) e de Maslach e Jackson (1997).

Analisando cada dimensão, na despersonalização os valores obtidos têm uma média notoriamente inferior a todos os outros grupos. No que

se refere à dimensão realização pessoal, verificamos que os valores médios se aproximam dos vários estudos, sendo contudo importante salientar que os valores médios da nossa amostra são os mais elevados. Nos restantes estudos portugueses, a realização pessoal é também elevada comparativamente aos estudos internacionais, o que sugere uma estabilidade nos estudos portugueses.

Discussão

Os resultados obtidos permitem concluir que o agente operacional da PSP de Lisboa se caracteriza por um grau de realização pessoal que pode ser considerado alto, tendo também um nível adequado de motivação e de satisfação laboral. Talvez por isso, apresenta um nível de *burnout* médio. Apresenta ainda um nível de exaustão emocional moderado e um nível de despersonalização baixo, tendo atitudes de cinismo pouco manifestas.

O facto de a maioria dos inquiridos não se encontrar deslocada em serviço é um dado a considerar, na medida em que constitui certamente um fator de estabilidade e de proteção relativamente à possibilidade de *burnout*. Apesar de uma elevada percentagem dos inquiridos ter sido alvo de ameaças ou ter estado em situações de risco durante a atividade operacional, estas situações não são muito frequentes durante cada semana de atividade, o que favorece os fatores protetores em relação ao *stress* profissional. Acresce que a maior parte dos respondentes refere nunca ter sentido a necessidade de tratamento psicológico ou psiquiátrico, aparentando, de um modo geral, um bom ajustamento psicológico e uma boa rede de suporte social. A este propósito convém notar que os índices de motivação e satisfação no trabalho apresentam igualmente valores médios/altos, o que vai de encontro ao nível de realização pessoal evidenciado. Estes dados sugerem que a satisfação no trabalho se encontra associada a uma autoestima positiva, funcionando como um importante elemento protetor relativamente ao *stress* laboral, o que corrobora os estudos de vários autores.¹⁸

Tendo comparado os sete grupos operacionais, percebemos que embora se encontrem regularidades entre os grupos, cada um deles apresenta características únicas. Pela análise dos resultados, constata-se que o nível

de *burnout* difere entre os sete grupos operacionais, o que parece estar relacionado com a especificidade das funções policiais desempenhadas. Verificou-se que os grupos que desempenham funções de patrulhamento (Patrulheiros, Divisão Policial de Segurança em Transportes Públicos e Divisão de Trânsito) se distinguem dos grupos que constituem unidades especiais com funções mais específicas (Corpo de Segurança Pessoal, Centro de Inativação de Explosivos e Segurança em Subsolo, Divisão de Investigação Criminal e Corpo de Intervenção) e são precisamente os que desempenham funções de patrulhamento aqueles que evidenciam maior nível de *burnout* e conseqüentemente menor realização pessoal.

Estes resultados podem ser úteis para situações de avaliação e intervenção relacionadas com incidentes traumáticos decorrentes da atividade operacional, servindo igualmente para otimizar e maximizar a operacionalidade dos agentes (*e. g.*, otimização do funcionamento psicológico e do ajustamento pessoal dos agentes, melhoria das relações interpessoais e da comunicação efetiva entre os elementos policiais, aumento dos níveis motivacionais e da performance), bem como para potenciar a efetividade e as potencialidades da organização (*e. g.*, melhorar o funcionamento e a estrutura organizacional, proporcionar estratégias de mediação e resolução de conflitos entre agentes e unidades ou equipas, promover a eficiência entre as várias estruturas da organização, etc.).

Num contexto mais específico, os dados obtidos podem contribuir para a compreensão do funcionamento do polícia em diversas situações e em diversas unidades, para a redução do *stress* ocupacional, para garantir o equilíbrio e o ajustamento psicológico dos agentes e das suas famílias, para otimizar o seu desempenho profissional, para zelar pela sua saúde mental. O estudo do *burnout* nos agentes policiais constitui então uma inequívoca contribuição para a supervisão clínica dos agentes que dela necessitem, para a intervenção em situações de crise (tão comuns na atividade policial), para o aconselhamento e a psicoterapia dos elementos policiais que necessitem desses procedimentos, para a implementação de programas de gestão do *stress* e para intervenções familiares.

Não podemos deixar de aludir ao facto de que estes dados são referentes apenas a elementos policiais do género masculino. Afigura-se assim fundamental a realização deste tipo de pesquisa com elementos policiais do género feminino. Parece-nos igualmente importante proceder a estudos longitudinais, com um *follow-up* dos agentes policiais, que permitam examinar a evolução do *burnout* em função do treino e da experiência profissional. Outro aspeto importante é que os resultados são relativos à região de Lisboa, o que nos leva a considerar que têm de ser efetuados

¹⁸ V. Dick 2000; Kohan e O'Connor 2002; Martinova *et al.* 2002; Wolf e Finestone 1986; Zhao, He e Lovrich 2002.

estudos de replicação com amostras maiores e em várias regiões do país antes de se proceder a uma generalização destas conclusões. Pensamos que os resultados da nossa investigação têm não só importantes implicações clínicas para o trabalho com elementos policiais, mas também repercussões na organização das forças de segurança. Constituem por isso um estímulo para o desenvolvimento de abordagens mais integrativas relacionadas com o *burnout* nos agentes e a sua repercussão na organização policial.

Bibliografia

- Aaron, J. 2000. «Stress and coping in police officers». *Police Quarterly*, 3: 428-450.
- Abdollahi, M. K. 2002. «Understanding police stress research». *Journal of Forensic Psychology Practice*, 2 (2): 1-24.
- Agnew, R. 2001. «Building on the foundation of general strain theory: specifying the types of strain most likely to lead to crime and delinquency». *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 38: 319-361.
- Agra, C., J. Quintas, e E. Fonseca. 2001. «De la sécurité démocratique à la démocratie de sécurité: le cas portugais». *Déviance et Société*, 25 (4): 499-513.
- Ainsworth, P. B. 2002. *Psychology and policing*. Devon: William Publishing.
- Alexander, C. 1999. «Police psychological burnout and trauma». In *Police Trauma: Psychological Aftermath of Civilian Combat*, orgs. J. M. Violanti e D. Paton. Springfield IL: Charles C. Thomas, 54-64.
- Alkus, S., e C. Padesky. 1983. «Special problems of police officers: stress-related issues and interventions». *Counseling Psychologist*, 11: 55-64.
- Amaranto, E., J. Steinberg, C. Castellano, e R. Mitchell. 2003. «Police stress interventions». *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 3 (1): 47-53.
- Anshel, M. 2000. «A conceptual model and implications for coping with events in police work». *Criminal Justice and Behavior*, 27: 375-400.
- Anshel, M., M. Robertson, e P. Caputi. 1997. «Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience». *Journal of Occupation and Organizational Psychology*, 70: 525-549.
- Arter, M. 2008. «Stress and deviance in policing». *Deviant Behavior*, 29 (1): 43-69.
- Bakker, A. B., E. Demerouti, Elpine de Boer, e W. B. Schaufeli. 2003. «Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency». *Journal of Vocational Behavior*, 62: 341-356.
- Band, S. R., e C. A. Manuele. 1987. «Stress and police officer performance: An examination of effective coping behavior». *Journal of Police and Criminal Psychology*, 3: 30-42.
- Banton, M. P. 1964. *The policemen in the community*. Londres: Tavistock.
- Bartol, C. R. 1996. «Police psychology then, now and beyond». *Criminal Justice and Behaviour*, 23: 70-89.
- Baruch-Feldman, et al. 2002. «Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity». *Journal of Occupational Health Psychology*, 7 (1): 84-93.
- Bayley, D. H. 1994. *Police for the future*. Oxford: Oxford University Press.

- Biggam, F. H., K. G. Power, e R. R. MacDonald. 1997. «Self-perceived occupational stress and distress in a Scottish police force». *Work and Stress*, 11: 118-133.
- Blau, T. H. 1994. *Psychological Services for Law Enforcement*. Nova Iorque: Wiley.
- Blum, L. N. 2000. *Force Under Pressure: How Cops Live and why They Die*. Nova Iorque: Lantern Books.
- Bornewasser, M., R. Eckert, e H. Willems. 1996. *The Police in Contact with Foreigners – Problems, Stressful Situations and Assaults*. Munique: Verlag Schmidt-Römhild.
- Broderick, J. 1973. *Police in Time of Change*. Morristown, NJ: General Learning.
- Brodeur, J. P. 1998. *How to Recognize Good Policing: Problems and Issues*. Washington: Sage.
- Brough, P. 2004. «Comparing the influence of traumatic and organizational stressors upon the psychological health of police, fire and ambulance officers». *International Journal of Stress Management*, 11 (3): 227-244.
- Brown, J. M., e E. A. Campbell. 1990. «Sources of occupational stress in the police». *Work and Stress*, 4: 305-318.
- Brown, J. M., e E. A. Campbell. 1994. *Stress and Policing: sources and strategies*. Chichester: John Wiley and Sons.
- Brown, J., C. L. Cooper, e B. Kirkcaldy. 1996. «Occupational stress among senior police officers». *British Journal of Psychology*, 87: 31-45.
- Brown, M. K. 1981. *Working the Street. Police Discretion and the Dilemmas of Reform*. Nova Iorque: Russel Sage.
- Burke, R. J. 1989. «Career stages, satisfaction and well-being among police officers». *Psychological Reports*, 65: 3-12.
- Burke, R. J. 1993. «Toward an understanding of psychological burnout among police officers». *Journal of Social Behavior and Personality*, 8 (3): 425-438.
- Burke, R. J. 1994. «Stressful events, work-family conflict, coping, psychological burnout, and well-being among police officers». *Psychological Reports*, 75: 787-800.
- Burke, R. J. 1997. «Toward an understanding of psychological burnout among police officers». *International Journal of Stress Management*, 4 (1): 13-27.
- Burke, R. J., e A. Mikkelsen. 2005. «Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers». *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 28 (2): 269-278.
- Burke, R. J., e A. Mikkelsen. 2006. «Burnout among Norwegian police officers: potential antecedents and consequences». *International Journal of Stress Management*, 13 (1): 64-86.
- Byrne, B. M. 1993. «The Maslach burnout inventory: testing for factorial validity and invariance across elementary, intermediate and secondary teachers». *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66 (3): 197-213.
- CCFPSS do Ministério da Administração Interna 2002. *Forças de Segurança e Investigação Científica, um Espaço de Reflexão*. Lisboa: Ministério da Administração Interna.
- Clarkson, P. 1992. «Burnout: typical racket systems of professional helpers». *Transactional Analysis Journal*, 22: 153-158.
- Commission on Global Governance. 1995. *Our Global Neighbourhood: the Report of the Commission on Global Governance*. Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C. L. 1982. «Personality characteristics of successful bomb disposal experts». *Journal of Occupational Medicine*, 24: 653-655.
- Cooper, C. L., P. J. Dewe, e M. P. O'Driscoll. 2001. *Organizational Stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Copes, H. 2005. *Policing and Stress*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Costa, A. 2002. *Esta (Não) É a minha Polícia*. Lisboa: Editorial Notícias.

- Crank, J., e M. Caldero. 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.
- Crank, J., R. Regoli, e R. Culbertson. 1995. «Institutional and organizational antecedents of role stress, work alienation, and anomie among police executives». *Criminal Justice and Behavior*, 22: 152-167.
- Cronbach, L. J. 1951. «Coefficient alpha and the internal structure of tests». *Psychometrika*, 16: 297-334.
- Cropanzano, R., D. E. Rupp, e Z. S. Byrne. 2003. «The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviours». *Journal of Applied Psychology*, 88 (1): 160-169.
- Cumming, E., I. Cumming e L. Edell. 1965. «Policemen as philosopher, guide and friend». *Social Problems*, 12: 276-286.
- Cunha, P. 2004. «Prevenção e gestão do stress na Polícia de Segurança Pública: função do suporte social interno». Dissertação de licenciatura do Curso de Formação de Oficiais de Polícia. Lisboa: ISCPPI.
- Dabney, D. 2004. *Crime Types: a Text Reader*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Dantzer, M. L. 1987. «Police-related stress: a critique for future research». *Journal of Police and Criminal Psychology*, 3: 43-48.
- Davey, J. D., P. L. Obst, e M. C. Sheehan. 2001. «Demographic and workplace characteristics which aid to the prediction of stress and job satisfaction within the police workplace». *Journal of Police and Criminal Psychology*, 16 (1): 29-39.
- Davidson, M. J., e A. Venno. 1980. «Stress and the policeman». In *White Collar and Professional Stress*, orgs. C. L. Cooper e J. Marshall. Nova Iorque: Wiley, 131-166.
- Dick, P. 2000. «The social construction of the meaning of acute stressors: A qualitative study of the personal accounts of police officers using a stress counseling service». *Work & Stress*, 14: 226-244.
- Dietrich, J. 1989. «Helping subordinates face stress». *Police Chief*, 56: 44-47.
- Dowler, K. 2005. «Job satisfaction, burnout, and perception of unfair treatment: the relationship between race and police work». *Police Quarterly*, 8 (4): 476-489.
- Durão, S. 2008. *Patrulha e Proximidade - Uma Etnografia da Polícia em Lisboa*. Coimbra: Alameda.
- Euwema, M. C., N. Kop, e A. B. Bakke. 2004. «The behaviour of police officers in conflict situations: how burnout and reduced dominance contribute to better outcomes». *Work & Stress*, 18 (1): 23-38.
- Evans, B. J., G. J. Coman, R. O. Stanley, e G. D. Burrows. 1993. «Police officers' coping strategies: an Australian police survey». *Stress Medicine*, 9: 237-246.
- Farber, B. A., org. 1983. *Stress and Burnout in the Human Service Professions*. Nova Iorque: Pergamon.
- Fennell, J. T. 1981. «Psychological stress and the peace officer, or stress - a cop killer». In *Police Human Relations*, org. G. Henderson. Springfield, IL: C. C. Thomas, 170-179.
- Fielding, N. G. 1988. *Joining Forces: Police Training, Socialization, and Occupational competence*. Nova Iorque: Routledge.
- Fonseca, A. 2003. «Atividade física, stress e a auto-estima dos agentes da PSP». Dissertação de licenciatura do Curso de Formação de Oficiais de Polícia. Lisboa: ISCPPI.
- Francés, R. 1982. *Satisfação no Trabalho e no Emprego*. Porto: Rés.
- Freudenberger, H. J. 1974. «Staff burnout». *Journal of Social Issues*, 30 (1): 159-165.

- Geller, W. A., e H. Toch. 1996. *Police Violence: Understanding and Controlling Police Abuse of Force*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Gershon, R. R., S. Lin, e X. B. Li. 2002. «Work stress in aging police officers». *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44: 160-167.
- Gil-Monte, P., e J. Peiró. 1999. «Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo». *Anales de la Psicología*, 15 (2): 261-268.
- Goodman, A. M. 1990. «A model for police officers burnout». *Journal of Business and Psychology*, 5: 85-99.
- Graf, F. 1986. «The relationship between social support and occupational stress among police officers». *Journal of Police Science and Administration*, 14: 178-186.
- Greenberg, J. 2002. *Administração do Stress*. São Paulo: Manole.
- Griffin, S. P., e T. J. Bernard. 2003. «Angry aggression among police officers». *Police Quarterly*, 6 (1): 3-21.
- Gudjonsson, G. H., e K. R. Adlam. 1985. «Occupational stressors among British police officers». *The Police Journal*, 58: 73-80.
- Hart, P. M., e P. Cotton. 2003. «Conventional wisdom is often misleading: police stress in an organisational health framework». In *Occupational Stress in the Service Professions*, orgs. M. F. Dollard, A. H. Winefield e H. R. Winefield. Londres: Taylor and Francis, 103-141.
- Hobfoll, S. E., e J. Freedy. 1993. «Conservation of resources: a general stress theory applied to burnout». In *Professional burnout: Recent Developments in theory and research*, orgs. W. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek. Washington DC: Taylor and Francis, 115-129.
- Hurrell, J. J. 1995. «Police work, occupational stress, and individual coping». *Journal of Organizational Behavior*, 16: 27-34.
- Jackson, S. E., R. L. Schwab, e R. S. Schuler. 1986. «Toward an understanding of the burnout phenomenon». *Journal of Applied Psychology*, 71 (4): 630-640.
- Juniper, D. 1996. «Stress in a police force». *Police Journal*, 69: 61-69.
- Kirkcaldy, B., C. L. Cooper, e P. Ruffalo. 1995. «Work stress and health in a sample of U. S. police». *Psychological Reports*, 76: 700-702.
- Koeske, G. F., e R. D. Koeske. 1989. «Construct validity of the Maslach burnout inventory: a critical review and reconceptualization». *The Journal of Applied Behavioral Science*, 25 (2): 131-144.
- Kohan, A., e B. O'Connor. 2002. «Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being and alcohol consumption». *The Journal of Psychology*, 136 (3): 307-318.
- Kohan, A., e D. Mazmanian. 2003. «Police work, burnout, and pro-organizational behavior: A consideration of daily work experiences». *Criminal Justice and Behavior*, 30 (5): 559-583.
- Kop, N., e M. C. Euwema. 2001. «Occupational stress and the use of force by Dutch police officers». *Criminal Justice and Behavior*, 28 (5): 631-652.
- Kop, N., M. C. Euwema, e W. B. Schaufeli. 1999. «Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers». *Work & Stress*, 13 (4): 326-340.
- Kroes, W. H. 1985. *Society's Victim: the Police Officer*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Kroes, W. H. 1988. *Broken Cops: the Other Side of Policing*. Springfield IL: Charles C. Thomas.
- Kroes, W. H., B. L. Margolis, e J. J. Hurrell. 1974. «Job stress in policemen». *Journal of Police Science and Administration*, 2: 145-155.

- Kurke, M. I., e E. M. Scrivner. 1995. *Police Psychology into the 21st Century*. Hillsdale: LEA.
- Labrador, F. X. 1995. *Stress*. Lisboa: Temas da Actualidade.
- Laufesweiler-Dwyer, D. L., e G. R. Dwyer. 2000. «Profiling those impacted by organizational stressors at the macro, intermediate, and micro levels of several police agencies». *Justice Professional*, 12: 443-469.
- Lee, R. T., e B. E. Ashforth. 1996. «A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout». *Journal of Applied Psychology*, 81 (2): 123-133.
- Leiter, M. P., e C. Maslach. 1988. «The impact of interpersonal environment on burnout services». *Journal of Organizational Behavior*, 9: 297-308.
- Leiter, M. P., e W. B. Schaufeli. 1996. «Consistency of the burnout construct across occupations». *Anxiety, Stress, and Coping*, 9: 229-243.
- Leonard, V. A., e H. W. More. 1971. *Police Organization and Management*. Mineola, NY: The Foundation Press.
- Lhuillier, D. 2006. *Les policiers au quotidien*. Paris: Éditions L'Harmattan.
- Llorens, S., A. B. Bakker, W. B. Schaufeli, e M. Salanova. 2006. «Testing the robustness of the job demands-resources model». *International Journal of Stress Management*, 13 (3): 378-391.
- Lobel, M., e C. Dunkel-Schetter. 1990. «Conceptualizing stress to study the effects on health: Environmental, perceptual and emotional components». *Anxiety Research*, 3: 213-230.
- Lord, V. B. 1996. «An impact of community policing: reported stressors, social support, and strain among police officers in a changing police department». *Journal of Criminal Justice*, 24: 503-522.
- Lovallo, W. R. 1997. *Stress and Health: Biological and Psychological Interactions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Magalhães, D. 1999. «Factores indutores de stress na atividade policial». Dissertação de licenciatura do Curso de Formação de Oficiais de Polícia. Lisboa: ISCPSP.
- Maibach, G. 1996. *Everydaylife Perspectives from the Police*. Reinbek: Rowohlt.
- Malloy, T. E., e L. Mays. 1984. «The police stress hypothesis: a critical evaluation». *Criminal Justice and Behavior*, 11: 197-224.
- Mann J. B., e J. Neece. 1990. «Workers' compensation for law enforcement related post-traumatic stress disorder». *Behavioral Sciences and the Law*, 8: 447-456.
- Manzoni, P., e M. Eisner. 2006. «Violence between the police and the public: influences of work-related stress, job satisfaction, burnout, and situational factors». *Criminal Justice and Behavior*, 33: 613-645.
- Martelli, T., L. Walters, e J. Martelli. 1989. «The police stress survey: reliability and relation to job satisfaction and organizational commitment». *Psychological Reports*, 64: 267-273.
- Martinova, T., M. Villeneuve, L. Strickland, e K. Matheson. 2002. «Occupational role stress in the Canadian Forces: its association with individual and organizational well-being». *Canadian Journal of Behavioural Science*, 34 (2): 111-121.
- Maslach, C. 1976. «Burned-out». *Human Behavior*, 5: 16-22.
- Maslach, C. 1993. «Burnout: a multidimensional perspective». In *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, orgs. W.B. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek. Washington, DC: Taylor & Francis, 19-32.
- Maslach, C., e S. E. Jackson. 1981. «The measurement of experienced burnout». *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.

- Maslach, C., e S. E. Jackson. 1997. *MBI, Inventário burnout de Maslach, síndrome del «quemado» por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA, Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Maslach, C., S. E. Jackson, e M. P. Leiter. 1996. *Maslach Burnout Inventory manual* (3.ª ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., W. B. Schaufeli, e M. P. Leiter. 2001. «Job burnout». *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- Mazerolle, P., V. S. Burton, F. T. Cullene, e D. T. Evans. 2000. «Strain, anger, and delinquent adaptations: specifying general strain theory». *Journal of Criminal Justice*, 28: 89-101.
- Mendes, M. 2005. «Emoções no contexto de policiamento: medo, exaustão emocional e procura de sensações, um estudo comparativo na PSP do Porto». Dissertação de mestrado em Criminologia. Porto: FDUP.
- Michinov, N. 2005. «Social comparison, perceived control and occupational burnout». *Applied Psychology*, 54 (1): 99-118.
- Monjardet, D. 1996. *Ce que fait la police: sociologie de la force publique*. Paris: Éditions La Découverte.
- Muir, W. K. 1977. *Police. Street Corner Politicians*. Chicago: Chicago University Press.
- Norvell, N., D. Belles, e H. Hills. 1998. «Perceived stress levels and physical symptoms in supervisory law enforcement personnel». *Journal of Police Science and Administration*, 16: 75-79.
- Oliveira, J. P. 2008. «Traços de personalidade de elementos das forças de segurança. Um estudo comparativo na PSP de Lisboa». Dissertação de doutoramento em Psicologia. Porto: FPCEUP.
- Paine, W. S., org. 1982. *Job Stress and Burnout*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Pancheri, P., A. Marini, L. Tarsitani, V. Rosati, M. Biondi, e F. Tomei. 2002. «Assessment of subjective stress in the municipal police force of the city of Rome». *Stress and Health*, 18: 127-132.
- Patterson, B. 1992. «Job experience and perceived job stress among police, correctional, and probation/parole officers». *Criminal Justice and Behavior*, 19 (3): 260-285.
- Perrier, D. C., e R. Toner. 1984. «Police stress: the hidden foe». *Canadian Police College Journal*, 8: 15-26.
- Pines, A. M. 1993. «Burnout-an existential perspective». In *Professional Burnout: Developments in Theory and Research*, orgs. W. Schaufeli, C. Maslach e T. Marek. Washington, DC: Taylor and Francis, 33-52.
- Prenzler, T. 1997. «Is there a police culture?». *Australian Journal of Public Administration*, 56 (4): 47-58.
- Reiner, R. 1978. *The Blue-Coated Worker*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Reiner, R. 1985. *The Politics of the Police*. Sussex: Wheatsheaf Books & Harvest Press.
- Reiner, R. 2000. *The Oxford Handbook of Criminology* (3.ª ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Reiser, M. 1974. «Some organizational stressors on police officers». *Journal of Police Science and Administration*, 2: 156-159.
- Rotman, E. 1998. «O conceito de prevenção do crime». *Revista Portuguesa de Ciência Criminal*, 8: 319-371.
- Salomé, J., e C. Potié. 2001. *Ousar Ser Feliz no Trabalho*. Lisboa: Ésquilo.
- Sanders, C. B. 1970. *Police Education and Training*. Washington, DC: Brookings Institute.
- Santos, S. 2007. «Suicídio nas forças policiais: um estudo comparativo na PSP, GNR e PJ». Dissertação de mestrado em Medicina Legal. Porto: ICBAS.

- Scanff, C., e J. Taugis. 2002. «Stress management for Police Special Forces». *Journal of Applied Sport Psychology*, 14: 330-343.
- Schaufeli, W. B., e D. Enzmann. 1998. *The Burnout Companion to Study and Practice: a Critical Analysis*. Londres: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., C. Maslach, e T. Marek. 1993. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Nova Iorque: Taylor & Francis.
- Schutte, N., S. Toppinnen, R. Kalimo, e W. B. Schaufeli. 2000. «The factorial validity of the Maslach burnout inventory – General survey across occupational groups and nations». *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73 (1): 53-66.
- Sewell, J. D. 1981. «Police stress». *FBI Law Enforcement Bulletin*, 50: 7-11.
- Shearing, C. D. 1981. *Organizational Police Deviance*. Toronto: Butterworths.
- Silbert, M. H. 1982. «Job stress and burnout of new police officers». *Police Chief*, 49: 46-88.
- Silva, A. 2002. *Um Estudo Exploratório do Stress Ocupacional em Ambientes Profissionais na Área da Justiça: Um Processo de Objectivar o Stress no Trabalho*. Dissertação de mestrado em Medicina Legal. Porto: ICBAS-UP.
- Singleton, G. W. 1977. «Effects of job-related stress on the physical and psychological adjustment of police officers». Dissertação de doutoramento, Wayne State University. *Dissertation Abstract International*, 47 (5): 2384B.
- Skolnick, J. H. 1973. «A sketch of the policemen's working personality». In *The Ambivalent Force*, orgs. A. Niederhoffer e A. S. Blumberg. São Francisco: Rinehart Press, 132-143.
- Stearns, G. M., e R. J. Moore. 1993. «The physical and psychological correlates of job burnout in the Royal Canadian Mounted Police». *Canadian Journal of Criminology*, 35: 127-148.
- Storch, J. E., e R. Panzarella. 1996. «Police stress: state-trait anxiety in relation to occupational and personal stressors». *Journal of Criminal Justice*, 24: 99-107.
- Stotland, E., e M. Pendleton. 1989. «Workload, stress, and strain among police officers». *Behavioral Medicine*, 15: 5-18.
- Strora, J. B. 1990. *O Stress*. Porto: Editora Rés.
- Sugimoto, J., e K. Oltjenbruns. 2001. «The environment of death and its influence on police officers in the United States». *Omega: Journal of Death and Dying*, 43: 145-155.
- Tanigoshi, H., A. P. Kontos, e T. P. Remley. 2008. «The effectiveness of individual wellness: counseling on the wellness of law enforcement officers». *Journal of Counseling & Development*, 86: 64-74.
- Terry, W. C. 1985. «Police stress as a professional self-image». *Journal of Criminal Justice*, 13: 501-512.
- Toch, H. 2002. *Stress in Policing*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Van Maanen, J. 1973. «Observations on the making of policemen». *Human Organization*, 32: 407-418.
- Vaz Serra, A. 2002. *O Stress na Vida de Todos os Dias* (2.ª ed.). Coimbra: Gráfica de Coimbra.
- Vieira, A. M. C. 2005. «Personalidade e satisfação com o trabalho em agentes da PSP». Dissertação de mestrado em Criminologia. Porto: FDUP.
- Vieira, A. T. 2002. «Brigadas anticrime: motivação e eficiência operacional na PSP do Porto». In *Forças de Segurança e Investigação Científica, um Espaço de Reflexão*, org. CCFSS do Ministério da Administração Interna. Lisboa: Ministério da Administração Interna, 47-84.

- Violanti, J. M. 1996. *Police Suicide: Epidemic in Blue*. Springfield: Charles C Thomas.
- Violanti, J. M., e F. Aron, F. 1993. «Sources of police stressors, job attitudes and psychological distress». *Psychological Reports*, 72: 899-904.
- Violanti, J. M., e F. Aron. 1994. «Ranking police stressors». *Psychological Reports*, 75: 827-832.
- Violanti, J. M., e F. Aron. 1995. «Police stressors: Variations in perception among police personnel». *Journal of Criminal Justice*, 23: 287-294.
- Violanti, J. M., e D. Paton, orgs. 1999. *Police Trauma: Psychological Aftermath of Civilian Combat*. Springfield, Ill: Charles C. Thomas.
- Walsh, J. L. 1977. «Career styles and police behaviour». In *Police and Society*, org. D. H. Bayley. Beverly Hills: Sage Publications, 149-175.
- White, S. E., e K. E. Marino. 1983. «Job attitudes and police stress: an exploration study of causation». *Journal of Police Science and Administration*, 11: 264-274.
- Wolf, S. G., e, A. J. Finestone, orgs. 1986. *Occupational Stress: Health and Performance at Work*. Littleton, MA: PSG.
- Zhao, J., N. He, e N. Lovrich. 2002. «Predicting five dimensions of police officer stress: Looking more deeply into organizational settings for sources of police stress». *Police Quarterly*, 5: 43-62.
- Zukauskas, G., K. Dapsys, E. Jasmontaite, e J. Susinskas. 2001. «Some psychosocial problems of police officers in Lithuania». *Policing: an International Journal of Police Strategies & Management*, 24 (3): 301-309.