



ACADEMIA MILITAR

FATORES DE *STRESS* E ESTRATÉGIAS DE *COPING* UTILIZADAS PELOS MILITARES DA GUARDA NACIONAL REPUBLICANA NO DESEMPENHO DE FUNÇÕES

Autor: Aspirante de GNR Infantaria Luís Miguel Quintas Alves

Orientador: Maria de Fátima Fonte Santo Ferro

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2012



ACADEMIA MILITAR

FATORES DE *STRESS* E ESTRATÉGIAS DE *COPING* UTILIZADAS PELOS MILITARES DA GUARDA NACIONAL REPUBLICANA NO DESEMPENHO DE FUNÇÕES

Autor: Aspirante de GNR Infantaria Luís Miguel Quintas Alves

Orientador: Maria de Fátima Fonte Santo Ferro

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2012

Dedicatória

Aos meus pais, irmãs, namorada e amigos.

Agradecimentos

O presente trabalho é o resultado de um apoio incondicional de determinadas pessoas, sem as quais não seria possível de realizar o mesmo. Assim, quero agradecer aqueles que contribuíram direta ou indiretamente na sua elaboração.

À minha orientadora, a Doutora Fátima Ferro pelo apoio e disponibilidade que dispensou durante a elaboração deste trabalho.

Ao Capitão Nogueira, que me ajudou na difusão dos questionários e dispôs a sua colaboração para qualquer eventualidade.

À Doutora Sónia, pela sua disponibilidade e ajuda com o material na elaboração e análise dos questionários utilizados no estudo

Aos meus pais, que estiveram sempre presentes e prontos a ajudar-me nesta fase da vida.

À minha namorada, que sempre esteve presente e me acompanhou ao longo desta longa caminhada.

Aos meus camaradas de curso, com quem tive o prazer de passar estes cinco anos da minha vida.

A todos os militares que participaram no estudo, pois sem a sua colaboração não era possível a realização do mesmo.

A todos, um sincero muito obrigado.

Resumo

A Guarda Nacional Republicana e os militares que dela fazem parte, são confrontados diariamente com exigências associadas ao desempenho das suas funções, as quais se podem constituir como potenciais fontes de *stress*, que devem ser geridas pelo militar, com o intuito de responder prontamente ao chamamento das suas funções.

Neste trabalho, foram identificados quais os principais fatores indutores de *stress* inerentes a função de patrulheiro, bem como, identificadas as principais estratégias de *coping* por estes utilizadas, de forma a gerir o *stress*.

No estudo realizado, efetuou-se o levantamento por questionário dos principais fatores de *stress* percebidos e das estratégias de *coping* mais utilizadas. Foi ainda realizada uma comparação entre dados relativos aos anos de 2004 e 2009, sobre fatores de *stress* observados nesta instituição.

O questionário aplicado apresenta um conjunto de fontes de *stress* que se agrupa em sete dimensões, e um conjunto de estratégias de *coping* agrupado em quinze subescalas, que posteriormente são relacionadas com os dados biográficos recolhidos.

Os resultados obtidos revelam diferenças, não significativas relativamente aos dados de 2004 e 2009, apresentando-se como principal fonte de *stress* percebido pelos patrulheiros, o conflito trabalho família. No que respeita as estratégias de *coping* utilizadas, verifica-se uma tendência para que estas sejam centradas na resolução dos problemas, de entre as quais se destaca, como a mais utilizada pelos patrulheiros, a reinterpretação positiva e crescimento.

Palavras-chave: Guarda Nacional Republicana, *Stress*, *Coping*, Patrulheiro, Estratégias

Abstract

The Guardia Nacional Republicana and the military that form part of her, are daily confronted with requirements associated with their perform functions, which can be potential sources of *stress*, that must be managed by the military, in order to respond to the call of their duties.

In this work, were identified the main inductor *stressors* inherent to the patrol function, as well as the main *coping* strategies used in order to manage the *stress*.

In this study, it was made a survey by questionnaire of means *stressors* perceived and the *coping* strategies most commonly used. Also it was made a comparison between these results of *stressors* and the results of 2004 and 2009 observed in this institution.

The questionnaire used, has a set of sources of *stress* which comprises seven sources and a set of *coping* strategies grouped into fifteen subscales which are then related to the biographical data collected.

The results don't reveal significant differences in relation to the data of 2004 and 2009, presenting itself as a major source of *stress* perceived by rangers, the conflict between work and family. Regarding the *coping* strategies used, there is a tendency for those to be focused on solving problems, among which stands out as the most used by the patrolman, the positive reinterpretation and growth.

Key-words: Guardia Nacional Republicana, *Stress*, *Coping*, Patrolman, Strategies

Índice Geral

Dedicatória	ii
Agradecimentos.....	iii
Resumo	iv
Abstract	v
Índice Geral.....	vi
Índice de figuras.....	x
Índice de quadros.....	xi
Lista de apêndices e anexos.....	xii
Lista de siglas	xiii
Lista de abreviaturas	xiv
Capítulo 1 Introdução.....	1
1.1 Enquadramento geral	1
1.2 Justificação da escolha do tema.....	2
1.3 Definição dos objetivos.....	3
1.4 Pergunta de partida	3
1.5 Perguntas derivadas	3
1.6 Hipóteses.....	4
1.7 Metodologia adotada e estrutura do trabalho	4

Parte I – Parte Teórica.....	6
Capítulo 2 Revisão da literatura.....	6
2.1 Introdução	6
2.2 <i>Stress</i>	6
2.2.1 Fatores indutores de <i>stress</i>	9
2.2.2 <i>Stress</i> na organização.....	10
2.2.3 <i>Stress</i> nas relações profissionais.....	12
2.2.4 <i>Stress</i> e a carreira profissional.....	13
2.2.5 <i>Stress</i> e os anos de serviço	14
2.2.6 <i>Stress</i> na vida familiar.....	14
2.3 <i>Coping</i>	16
2.3.1 Estratégias de <i>coping</i>	18
2.3.2 Estilos de <i>coping</i>	19
2.3.3 Eficácia das estratégias de <i>coping</i>	20
Parte II – Parte Prática.....	21
Capítulo 3 Metodologia e procedimentos	21
3.1 Introdução	21
3.2 Método de investigação	21
3.3 Técnica de recolha de dados.....	22
3.3.1 Conteúdo do questionário	22
3.4 Análise da consistência Interna	23
3.5 Execução do trabalho de campo	24
3.6 Universo de análise, composição	24
3.7 Descrição procedimentos de análise dos dados.....	25

3.8 Métodos utilizados.....	25
3.9 Síntese.....	25
Capítulo 4 Análise e discussão dos resultados.....	26
4.1 Introdução.....	26
4.2 Análise do questionário.....	26
4.3 Fatores de <i>stress</i>	30
4.4 Estratégias de <i>coping</i>	40
4.5 Dados comparativos entre <i>stress</i> e <i>coping</i>	44
Capítulo 5 Conclusões e recomendações.....	45
5.1 Verificação das hipóteses.....	45
5.2 Respostas às perguntas de investigação.....	46
5.3 Reflexões finais.....	47
5.4 Recomendações e sugestões.....	48
5.5 Limitações da investigação.....	48
5.6 Investigações futuras.....	48
Bibliografia.....	49
Apêndices.....	52
Apêndice A- Definição dos fatores de <i>stress</i>	53
Apêndice B- Definição dos itens de <i>coping</i>	54
Apêndice C- Outros dados recolhidos.....	55

Anexos	58
Anexo A - Questionário relativo às fontes de <i>stress</i> e estratégias de <i>coping</i>	59
Anexo B - Modelo de processamento de <i>stress</i> e <i>coping</i>	66
Anexo C - Esquema de <i>coping</i> e <i>stress</i>	67

Índice de figuras

Figura 1-Modelo metodológico da investigação,	4
Figura 2- Esquema ilustrativo do trabalho de investigação	5
Figura 3-Número de resposta válidas.....	26
Figura 4 - Género dos militares inquiridos.....	26
Figura 5-Idades dos Patrulheiros	27
Figura 6- Anos de serviço dos militares.....	27
Figura 7- Distribuição por Postos Territoriais	28
Figura 8- Habilitações literárias completas	28
Figura 9- Agregado familiar	29
Figura 10- Estado civil.....	29
Figura 11-Posto que ocupa o militar	30
Figura 12- Médias dos fatores de <i>stress</i>	36
Figura 13-Comparação de fatores de <i>stress</i>	38
Figura 14- Médias de <i>stress</i> nos Postos Territoriais	39
Figura 15- Média das estratégias de coping	41
Figura 16- Média de estratégias de coping em função da sua atuação	42
Figura 17-Médias de estratégias de coping nos Postos Territoriais.....	43
Figura 18-Dados comparativos de <i>stress</i> coping entre Postos Territoriais	44
Figura 19- Médias de <i>stress</i> percebido referentes ao tempo de serviço.....	55
Figura 20-Médias de <i>stress</i> referentes aos Postos	56
Figura 21- Médias de coping relativas aos anos de serviço	56
Figura 22-Médias de estratégias de coping relativas ao posto	57
Figura 23-Dados comparativos de <i>stress</i> e coping relativos aos anos de serviço	57
Figura 24- Modelo de processamento de <i>stress</i> e <i>coping</i>	66
Figura 25-Esquema de coping e <i>stress</i>	67

Índice de quadros

Tabela 1- Fator 1 Gestão Interna	30
Tabela 2- Fator 2 Conflito Trabalho Família	31
Tabela 3- Fator 3 Atuação Profissional.....	31
Tabela 4- Fator 4 Exigências do Ambiente de Trabalho.....	32
Tabela 5- Fator 5 Reconhecimento	33
Tabela 6- Fator 6 Ambiguidade e Incerteza	33
Tabela 7- Fator 7 Relações Interpessoais	34
Tabela 8- Itens avaliativos dos fatores de <i>stress</i>	35
Tabela 9- Médias das fontes de <i>stress</i> , anos 2004 e 2009	37
Tabela 10- Estratégias de <i>coping</i>	40
Tabela 11- Estratégias de <i>coping</i> e relação com o seu objetivo	42
Tabela 12- Definições dos fatores de <i>stress</i>	53
Tabela 13- Definição dos itens de <i>coping</i>	54

Lista de apêndices e anexos

Apêndices

Apêndice A	Definição dos fatores de <i>stress</i>
Apêndice B	Definição dos itens de coping
Apêndice C	Outros dados recolhidos

Anexos

Anexo A	Questionário relativo às fontes de <i>stress</i> e estratégias de <i>coping</i>
Anexo B	Modelo de processamento de <i>stress</i> e coping
Anexo C	Esquema de coping e <i>stress</i>

Lista de siglas

DE	Direção de ensino
EEC	Escala de Estratégias de Coping
EFSCP	Escala de Fatores de <i>Stress</i> em Contexto Policial
GNR	Guarda Nacional Republicana
RCFTIA	Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicado
SGA	Síndrome Geral da Adaptação
SPSS	Statistic Package for the Social Siencies

Lista de abreviaturas

α	Alfa
<i>Cit. in</i>	Citado em
Et.al	Et. aliae
H	Hipóteses
Nep.	Normas de Execução Permanente
P	Página
Pd	Pergunta derivada
X	Média

Capítulo 1

Introdução

1.1 Enquadramento geral

No âmbito do plano curricular do mestrado em ciências militares na especialidade de segurança que é ministrado na Academia Militar, surge a realização deste Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA).

A Academia Militar, enquanto estabelecimento de ensino superior público adapta a sua formação segundo as normas de Bolonha, dando aos seus alunos a oportunidade de realização de um mestrado integrado, através da realização de um trabalho de investigação que representa o final do curso de formação dos oficiais da Guarda Nacional Republicana.

O RCFTIA, realizado no último ano do curso, constitui relevante importância, estabelecendo um marco no culminar de uma caminhada desafiante. É elaborado com vista a aplicar competências e desenvolver a capacidade de compreensão, assimilando conhecimentos necessários à formação profissional e pessoal do futuro oficial da GNR.

O tema desenvolvido, incidirá em aspetos atuais e oportunos, estando enraizado em situações que fazem parte do dia a dia de qualquer militar da guarda que se encontra no desempenho das suas funções. Neste contexto surge então este contributo, subordinado ao tema” Fatores de *stress* e estratégias de *coping* utilizadas pelos militares da Guarda Nacional Republicana no desempenho de funções”.

Neste capítulo, efetua-se o enquadramento e a justificação do tema a abordar e, posteriormente apresenta-mos uma pergunta de partida ao qual vamos dar resposta. Nos capítulos seguintes, teremos a revisão da literatura efetuada, bem como a metodologia utilizada no tratamento dos dados seguindo-se de uma análise de dados, dos quais são retiradas conclusões.

1.2 Justificação da escolha do tema

Ao abordar o tema “Fatores de *stress* e estratégias de *coping* utilizadas pelos militares da Guarda Nacional Republicana no desempenho de funções”, procura-se conhecer a realidade vivenciada pelos militares da Guarda, mais especificamente, a realidade do dia a dia dos patrulheiros, nas questões referentes ao *stress* e as estratégias de *coping* utilizadas.

A Guarda Nacional Republicana, é uma força de segurança de natureza militar, constituída por militares que desempenham um vasto número de funções. Entre essas funções desempenhadas, encontra-se a função de patrulheiro. O patrulheiro tem entre outras atribuições prevenir a criminalidade em geral, velar pelo cumprimento das leis e garantir as condições de segurança que permitam o exercício das liberdades e o respeito pelas garantias dos cidadãos.

Numa época em que cada vez mais a existem pressões sobre os indivíduos, é importante saber como lidar com elas. Uma vez que, são provenientes de várias direções e compostas pelos mais diversos tipos de *stressores*, a sociedade em que se vive sofre cada vez mais com problemas relacionados com o *stress*, que podem acentuar até um nível crónico, pondo em risco o bem-estar dos indivíduos.

Os patrulheiros da GNR, não são exceção, também eles são expostos aos mais variados tipos de *stress* e tem que fazer a gestão do mesmo, por forma a estarem aptos ao cumprimento das suas funções.

Esta análise possui uma considerável pertinência, não só para conhecimento próprio mas também para a instituição, pois permite reconhecer quais as dificuldades sentidas pelos patrulheiros e de que forma estes as ultrapassam.

Este tema abordado resulta de um interesse pessoal do autor, associado à função que este pode vir a desempenhar. Julga-se relevante a sensibilização deste tema visando uma possível atuação na monitorização dos efeitos do *stress* e a prevenção da gestão de níveis de cronicidade.

1.3 Definição dos objetivos

O presente trabalho tem como objetivo conhecer os fatores desencadeadores de *stress* nos patrulheiros da GNR, mais propriamente, naqueles que fazem parte constituinte dos Postos Territoriais do Destacamento de Penafiel e, identificar as estratégias de *coping* utilizadas pelos mesmos para a gestão do *stress*.

Procura-se perceber, se existe uma correlação entre o *stress* percebido pelos militares e as estratégias de *coping* utilizadas, através da resposta dadas nos questionários realizados, efetuando correlações de variáveis de *stress* e *coping* indicados pelos militares.

Constitui-se também como objetivo deste trabalho estabelecer uma comparação deste estudo com estudos já realizados por outros autores.

1.4 Pergunta de partida

No intuito da realização deste Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada, torna-se importante definir um fio condutor, de forma a podermos fundamentar as escolhas por nós realizadas. Este trabalho tem como questão central e orientadora a seguinte:

Quais as principais fontes de *stress* e estratégias de *coping* utilizadas por uma amostra de militares da GNR?

1.5 Perguntas derivadas

As perguntas as quais se pretende dar resposta no final deste trabalho são as seguintes:

“**Pd 1** – Qual o fator de *stress* mais percecionado pelos militares?”

“**Pd 2** – Qual é a estratégia de *coping* mais utilizada?”

“**Pd 3** – Em que Posto Territorial os fatores de indutores de *stress* são mais manifestados?”

“**Pd 4** – Serão as estratégias de *coping* utilizadas, mais centradas nos problemas ou nas emoções?”

1.6 Hipóteses

De acordo com a pergunta orientadora deste trabalho e as perguntas de investigação foram formuladas as seguintes hipóteses:

“**H1:** O principal fator de *stress* percebido pelos patrulheiros é o conflito trabalho família”

“**H2:** A estratégia de *coping* mais utilizada é o *coping* ativo.

“**H3-** O Posto Territorial que apresenta uma maior média de *stress* é o Posto Territorial de Penafiel”.

“**H4 –** O Posto Territorial que apresenta uma média de *stress* mais alta é o Posto em que a média de utilização do *coping* é mais baixa”.

“**H5 –** As estratégias de *coping* mais utilizadas são centradas na resolução dos problemas”

1.7 Metodologia adotada e estrutura do trabalho

A metodologia para a realização deste relatório científico final do trabalho de investigação Aplicada foi orientada segundo a norma para a redação do relatório científico final, a NEP 520 de 30 de junho de 2011 e, também pelo Guia Prático sobre Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada de Manuela Sarmento.

É de salientar que este trabalho obedece às regras do novo acordo ortográfico. Conforme o estabelecido na figura 1, o modelo de investigação adotado seguido foi efetuado por etapas de acordo com o processo de investigação de Sarmento,(2008).

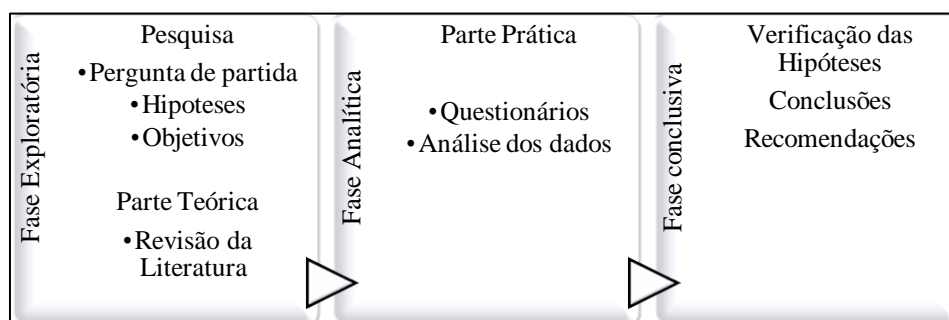


Figura 1-Modelo metodológico da investigação, fonte Sarmento (2008, p. 8)

O estudo apresentado está estruturado de acordo com a figura 1, iniciando neste capítulo de apresentação do trabalho, Capítulo 1, onde são delineadas as linhas que vão orientar o trabalho, os objetivos pretendidos e a formulação das hipóteses a seguir. A Parte I, parte teórica deste trabalho, constituída pelo Capítulo 2, faz referência ao conceito de *stress* e ao conceito de *coping*. Neste capítulo do trabalho, encontram-se as definições e conhecimentos relativos a matéria que se pretende abordar, sendo elaborada com base numa revisão da literatura de análise documental, dissertações de mestrado, trabalhos finais de curso e em pesquisas na internet.

Na Parte II, constituída por três capítulos, fez-se referência à metodologia utilizada neste trabalho sendo este o Capítulo 3 e, com base nos questionários preenchidos pelos militares patrulheiros do Destacamento de Penafiel, procedeu-se a análise de resultados, constituindo-se assim o Capítulo 4 e por fim, no Capítulo 5 faz-se alusão às conclusões retiradas na análise de resultados obtidos anteriormente.

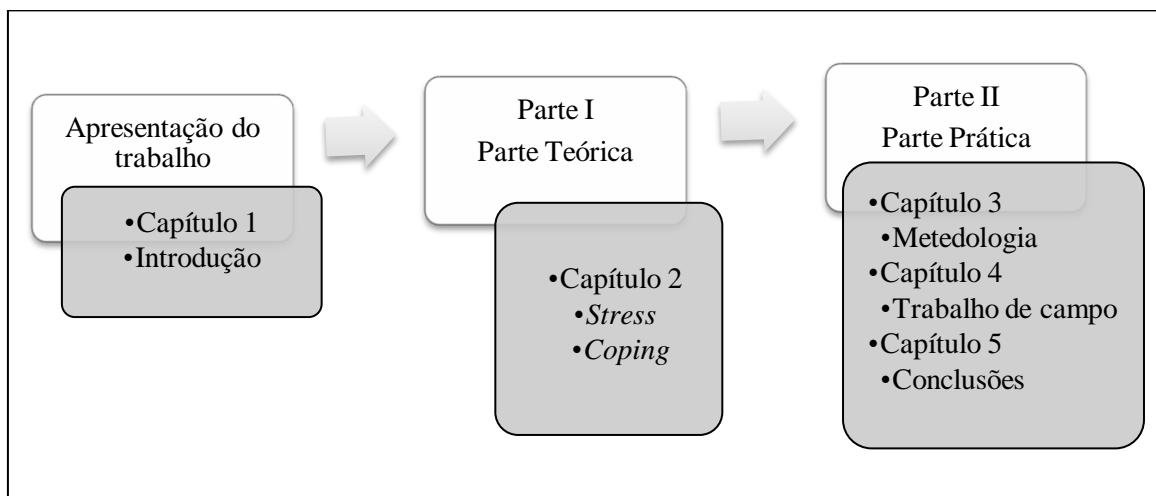


Figura 2- Esquema ilustrativo do trabalho de investigação

Parte I – Parte Teórica

Capítulo 2

Revisão da literatura

2.1 Introdução

No decorrer do tempo toda a sociedade se depara com situações que criam um certo desconforto e que por vezes podem ser a fonte de mal-estar físico e psicológico. Os profissionais da Guarda Nacional Republicana, que contribuem para a proteção da sociedade não são exceção.

As situações ao qual nos referimos são as relacionadas com o *stress*. Com o intuito de melhor perceber quais as condições que causam *stress* nos militares e a maneira que é feita a gestão do mesmo, iremos abordar o conceito de *stress* e o conceito de *coping*, por forma a melhor entender a correlações que existem entre estes dois conceitos.

2.2 Stress

O *stress* é um termo que não se constitui de fácil tradução. Contudo, hoje em dia, podemos dizer que se enraizou no nosso quotidiano, tornando-se mais fácil a compreensão do seu significado.

De acordo com Serra (2007, p. 11) “O *stress* não é apenas um termo que se relaciona vagamente com alguma situação incomodativa. Quando é intenso, repetitivo e prolongado é suscetível de determinar consequências preocupantes que podem lesar o bem-estar e a saúde do indivíduo”

A palavra *stress*, deriva do latim *stringere*, que significa estreitar, restringir, serrar contra si, ligar, constituindo-se como um sentimento que põe à prova lados opostos. É

utilizada para exprimir o sofrimento, a privação, e a adversidade, consequências de uma vida difícil, exprimindo-se numa só palavra (Stora,1990).

De forma a podermos ter uma melhor compreensão do conceito, devemos criar uma ligação com um conceito da física, que nos diz que o *stress* é uma força externa, que produz nos corpos uma reação de alteração, *strain*¹. Esta reação é proporcional à intensidade que ele exerce em cada indivíduo, pois cada um reage de diferente forma ao *stress* e quanto mais intensa for a pressão sentida mais, influência terá nos indivíduos (Ramos *cit. in* Cunha, Rego, Cunha, e Cardoso, 2004).

O *stress*, representa a reação que indivíduo assume perante o meio envolvente, como resultado de uma pressão sofrida pelo indivíduo, com base nos estímulos do meio, obrigando-o a dar uma resposta psicofisiológica que varia de individuo para individuo (Lazarus, *cit. in* Serra, 2007).

Quem primeiramente definiu *stress*, aquele que é considerado o seu criador, foi o médico austro-húngaro, Hans Selye, denominando-o como síndrome geral de adaptação (SGA), como forma de representar a tendência do organismo a reagir de forma idêntica aos estímulos mais diversificados (Selye, *cit. in* Cunha, et.al, 2004).

O SGA, consistia numa maneira rudimentar de descrever aquilo que hoje denominamos por *stress*. Apesar do conhecimento da altura, a sua definição era ainda um pouco primitiva, e os métodos que existiam para analisar o fenómeno ainda eram rudimentares. As incertezas que brotavam sobre o individuo estar ou não sob efeito do SGA, levou à procura de novas respostas, pois os efeitos não eram fáceis de observar e constituíam-se como algo difícil de analisar, baseando-se em respostas não específicas do organismo (Cunha, et.al., 2004).

O conceito de síndrome geral de adaptação (SGA), que mais tarde conhecido pelo termo “*stress*”, sofreu uma evolução, que permitiu abordar novas formas de estudo do mesmo, passando a constituir-se como variável independente, dependente, ou como um processo; ou seja, poderá ser estudado como estímulo, resposta ou ainda como a interação entre um estímulo e uma resposta (Cooper, Dewe e O’dricoll, *cit. in* Cunha, et.al., 2004).

Hoje em dia, apesar da conotação negativa que a palavra *stress* é associada, é necessário fazer uma dissociação entre dois tipos distintos de *stress* o *distress*, e o *eustress*. O *distress*, possui um cariz negativo, associado as coisas desagradáveis ou reações menos positivas que o indivíduo tem perante o *stressor*, por seu lado o *eustress* é considerado

¹ Tensão

como algo positivo ou curativo, o que muitos consideram o ideal, aquele que mantém um nível de equilíbrio nas pessoas (Ramos *cit. in* Cunha, et.al., 2004).

Segundo Hanlon (2001), a razão de estar vivo é ter *stress*, pois enquanto existir vida ele existirá sempre e fará parte integrante da vida. A maneira como cada um de nós lida com as mais diversas situações, com que se vai deparando ao longo da vida, pode determinar a qualidade da sua saúde física e psicológica. Contudo, apoiando o que foi referido anteriormente, não adianta tentar fugir a este tipo de situações, pois mais cedo ou mais tarde teremos que as enfrentar, devemos então aprender e saber como lidar com elas, explorando-as e controlando-as, por forma a evitar o aprisionamento e a tensão por elas causada.

As respostas dadas pelos sujeitos às resistências encontradas no cotidiano, são manifestadas mediante a adaptação que o sujeito faz do meio a que foi exposto e, variam consoante a personalidade de cada indivíduo. É este que dita a resposta dada, mediante as experiências vividas e consoante as suas características pessoais. O processo psicológico, desencadeado pelo indivíduo quando está sob *stress* vai de encontro à ação externa, situação ou evento em que ele é objeto de pressão. Nas respostas dadas pelo indivíduo, podemos identificar as três componentes que fazem parte do processo pelo qual o sujeito vive a situação de *stress*, a primeira componente refere-se à reação à situação ou evento, não à situação propriamente dita; a segunda componente trata a empatia do impacto da situação *stressante* nos diferentes indivíduos e; a última componente relativamente as exigências quer psicológicas quer físicas que o indivíduo é sujeito. Porém quando existem situações incomuns ou especiais é que se pode referir que determinada situação realmente produziu *stress* no indivíduo Luthans (2005).

2.2.1 Fatores indutores de *stress*

“ Uma situação indutora de *stress* é toda a condição em relação à qual o indivíduo tem a percepção de não ter preparados comportamentos automáticos de resposta e que, por isso exige uma nova adaptação” Serra (1989, p.132)

A predisposição dos indivíduos para o *stress* varia consoante a personalidade, a autoestima, o apoio social, a sua resistência física e mental e as suas capacidades inatas de lidar com ele, estes são alguns dos fatores entre muitos outros. O agente indutor de *stress* poder ser definido como um acontecimento que causa desgaste na pessoa, podendo ser causador de receio e terror no momento (We Farlane *cit. in* Ramos,2003).

As circunstâncias indutoras de *stress* podem ser de natureza diversa, tal como psicológicas, físicas ou sociais. Os acontecimentos quer de natureza física quer social podem ser seguidos de um componente psicológico associado, no qual as circunstâncias que induzem *stress* no individuo podem ser externas ou internas (Ramos e Carvalho, 2008).

Os autores, Lazarus e Folkman (1984), fazem referência à existência de três categorias que correspondem às situações indutoras de *stress*: o dano, a ameaça e o desafio, sendo a diferença entre elas de natureza temporal. O dano diz respeito a uma condição desagradável, como a morte ou doença, a ameaça consiste numa antecipação de uma situação desagradável que pode vir a ocorrer e, o desafio que caracteriza uma circunstância no qual o individuo confia na possibilidade de superar as dificuldades da exigência designada.

Para outros autores como Ganhão *cit. in* Ramos e Carvalho, (2008), os fatores indutores de *stress* podem ter origem no meio, nas organizações, nas relações pessoais ou na vida privada de uma pessoa. Estes surgem de forma descompensada, em que não criam o mesmo tipo de pressão no individuo, possuindo um mais relevância para o indivíduo do que outros, tendo em consideração as características pessoais de cada um.

De acordo com Serra (2007),existem sete classes de acontecimentos qu induzem *stress* no ser humano, são eles: os acontecimentos traumáticos, acontecimentos significativos da vida, situações crónicas, micro-indutores de *stress*, macro- indutores de *stress*, acontecimentos desejados que não ocorrem e, os traumatismos decorridos no estágio de desenvolvimento.

Os acontecimentos traumáticos, circunstâncias dramáticas que afetam simultaneamente varias pessoas e nas quais as exigências criadas ultrapassam largamente os recursos individuais, como por exemplo as catástrofes naturais e as guerras. Os acontecimentos significativos, que correspondem aos danos ou às ameaças, que têm um impacto significativo sobre a vida do individuo e, que podem determinar uma alteração do estilo de vida deste. As situações crónicas, estas são definidas como problemas ou assuntos perturbadores que são tão regulares no desempenho dos papeis e das atividades diárias de um individuo que se comportam como se fossem contínuos. Chegamos agora a uma quarta classe de acontecimentos que induzem *stress*, definidas por Serra (2007), os micro-indutores de *stress*, caracterizados por todas aquelas situações do dia a dia que, pelas suas características se tornam irritantes, e frustrantes e que perturbam as relações interpessoais. Os macro-indutores de *stress*, são referentes as condições que o sistema socioeconómico impõe ao individuo e que podem ocorrer num dado período de tempo na sua vida. Relativamente aos acontecimentos desejados que não ocorrem, são acontecimentos que se desejam, mas que não se materializam e que coincidem, com normas aceites pelo grupo social de que o indivíduo faz parte. Por último, os traumatismos decorridos no estágio de desenvolvimento, são acontecimentos traumáticos que ocorrem na infância e que podem ter consequências prejudiciais no decorrer da sua vida futura.

2.2.2 Stress na organização

As organizações podem por si só apresentar características que sejam incitadoras de *stress*, segundo Dantzer e Selye *cit. in* Afonso e Gomes, (2009,p.294) “A atividade profissional das forças de segurança é considerada uma das ocupações mais *stressantes* do mundo”.

Esta apreciação, é feita com base nos motivos que se relacionam com a natureza das funções prestadas por esta força, onde para além de existirem problemas semelhantes a outras ocupações, os profissionais enfrentam ainda a tensão específica da atividade (Afonso e Gomes, 2009).

Hoje em dia, o *stress* não é estudado unicamente no que se refere a um individuo e ao comportamento deste perante uma situação de *stress*, é também estudado como a relação de um conjunto de indivíduos. Numa organização, o *stress* apresenta-se como um

fator de risco, na medida em que a sua influência quer no indivíduo quer num conjunto deles, acarreta problemas organizacionais, tais como: a diminuição da produtividade aumento do absentismo ou a desmotivação no local de trabalho.

O ambiente que se vive na organização, é o resultado da pressão que esta causa nos indivíduos, dando origem a um ciclo vicioso, no qual o bem-estar do indivíduo é posto em causa e, por sua vez, este põe em causa o bem-estar da organização (Ayres, Cavalcanti, e Brasileiro, 2005).

Os autores, Arroba e James *cit. in* Ayres, Cavalcanti, e Brasileiro, (2005), referem que na organização o *stress* depende de determinadas ameaças, que podem ter carácter interno ou de carácter externo. No entanto, não estão dissociadas, pois uma influência a outra, constituindo-se como um ciclo vicioso.

Para Delboni *cit. in* Ayres, Cavalcanti, e Brasileiro, (2005), o desempenho dos trabalhadores é condicionado através de fatores geradores de *stress* nas organizações, tal como são a falta de comunicação, falta de um treino adequado à função, deficiência do material de trabalho ou a falta dele. Estes fatores podem causar à empresa uma diversidade de problemas e conseqüentemente um mau estar nos indivíduos.

Existe também uma certa ambigüidade em relação ao papel do indivíduo na tarefa a desempenhar, desconhecendo este, quais as suas responsabilidades, esta ausência ou indefinição de tarefas a desempenhar, o que causa insatisfação nas suas atividades, criando tensões crescentes ligadas a sua função dentro da organização (Stora, 1990).

O *stress*, pode ser verificado quando as pessoas estão no desempenho das suas funções, em que a pressão sentida pelas pessoas é desfavorável e convertida em reações negativas que põem em causa o bom funcionamento da mesma. Ao estar sob um nível de pressão baixo, a organização não tira proveito dos recursos disponíveis, mas por outro lado, quando o nível de tensão é elevado, esta cria novas exigências o que impede o bom desempenho por parte das pessoas que desempenham as suas tarefas, surgindo restrições associadas, Arroba e James, *cit. in* Ayres, Cavalcanti, e Brasileiro, (2005).

Hoje em dia, a necessidade de efetuar uma boa gestão, leva a que os seus responsáveis sejam mais metódicos. Os responsáveis das organizações possuem um papel preponderante no que respeita a gestão do *stress*, obrigando-o por vezes a controlar e arranjar formas de solucionar problemas ou tensões existentes por forma a criar um bom ambiente (Ayres, Cavalcanti, e Brasileiro, 2005).

Nos dias de hoje, viver dentro de uma organização é o destino de vários indivíduos, contudo estes devem adaptar-se à sua natureza, o que pode representar uma fonte de

ameaça da liberdade, autonomia e identidade individual. A realização de tarefas extra organizacionais, por vezes pode ser vista por vezes como um aspeto negativo, dando origem a uma pressão negativa, passível de criar *stress* no individuo (Stora, 1990).

2.2.3 Stress nas relações profissionais

Numa organização, existe um leque estratificado de classes, que se constituem por superiores hierárquicos, subordinados e pares. Dentro desse conjunto estratificado de classes, existe a necessidade de criar um bom relacionamento do individuo com os seus superiores, colegas e subordinados. Esta procura de um bom relacionamento, está relacionada com a necessidade dos indivíduos serem aceites e reconhecidos. Quando as relações de trabalho existentes são insatisfatórias, estas provocam *stress* com pesadas consequências, devido ao seu efeito, que intensifica o mau relacionamento existente anteriormente (Schuler *cit. in* Cunha, et. al, 2004).

O mau relacionamento existente entre as várias classes, é plausível de criar um mau estar geral que incute nos indivíduos constituintes desse grupo tensões. Esta tensão associada ao mau relacionamento é designada por *stress* relacional (Stora, 1990).

As organizações são portanto um bom ponto de referência no que respeita a observação das relações humanas, orientadas para com os superiores hierárquicos, os subordinados e os colegas de trabalho. As tensões são denotadas nos vários tipos de relações, tais como: a relação com os superiores hierárquicos, quando existe uma falta de consideração ou então é pouca a consideração dada pelo superior aos seus subordinados, vai -se desencadear um sentimento de maior tensão associado a esta relação. A consideração baseia-se numa certa amizade, respeito mútuo, que faz parte das relações humanas (Stora, 1990).

Nas relações com os subordinados, também são verificadas potenciais fontes de *stress* relacional. Os subordinados, por norma, executam a conduta estabelecida pelos seus superiores mas, nem sempre a cumprem com agrado ou então discutem em parte a autoridade do superior em causa, na medida em que existe um desequilíbrio de poderes formais, relativos ao cargo que ocupa e poderes reais, relativos à capacidades de liderança que o individuo possui, ou seja o poder que está associado hierarquia superior que possui e a autoridade que está ligada a personalidade da pessoa em si. Este desequilíbrio existente

pode criar um certo choque com a autoridade, visto que o subordinado não recusa a tarefa a desempenhar pois sabe as consequências que essa decisão acarreta mas vai criando um sentimento próprio que põe por vezes em causa o bom relacionamento do superior hierárquico com ele. Relativamente as relações com os pares, nem sempre se desenrolam de maneira fluente existem diversos entraves, que são subjacentes à diversidade de personalidades dos indivíduos, criando uma resistência aos relacionamentos e consequente pressão nas relações profissionais que se desenrolam na instituição (Stora, 1990).

Se, no núcleo de uma organização, existir um mau relacionamento entre indivíduos, quer a nível de superiores, inferiores hierárquicos ou até mesmo dos pares, poderá surgir uma situação de desgaste, diminuindo o grau de confiança entre as pessoas, suscitando situações de entrave à comunicação e relacionamento dentro e fora da organização (Serra, 2007).

2.2.4 Stress e a carreira profissional

Com o decorrer do tempo, e com a ideia de melhorar as suas condições no trabalho, as pessoas optam por evoluir de carreira, escolhendo certas oportunidades de forma a criarem uma maior estabilidade nas suas vidas. Mas, ao efetuar esta mudança, deve-se ter em consideração as situações de tensão que se pode passar.

Pode-se identificar duas causas fundamentais no desenvolvimento de *stress* no decorrer da carreira profissional. A primeira traduz-se no *stress* inerente às diferentes etapas da sua carreira profissional, em que o indivíduo é submetido a novas tensões e provas que realiza, com mais ou menos pressão psicológica. Ao iniciar a carreira, as pessoas tendem a competir a fim de obterem mais rapidamente uma patente mais elevada, aproveitando o facto de ainda se sentirem capazes psicologicamente. Contudo quando não existe oportunidade para evoluir e os caminhos traçados se vão fechando o indivíduo tende a ficar frustrado, levando a ficar com *stress* (Stora, 1990).

A outra razão pelo qual a carreira profissional pode ser considerada fonte de *stress*, é aquando da mudança de estatuto, aumento da graduação e consequente aumento da responsabilidade que esta mudança de estatuto acarreta, podendo apresentar-se como um fator de *stress*, devido à sobrecarga de trabalho e um possível isolamento devido ao sentimento de pertença de um indivíduo tem agora com o grupo (Stora, 1990).

Para Serra (2007), existem outros aspetos, que podem ser fatores específicos de *stress* no decorrer da carreira profissional, são eles a oposição às ambições pessoais, a promoção para funções para as quais o indivíduo não se encontra preparado ou ainda a não promoção, para uma tarefa considerada a mais justa. Este aspeto pode ter relevância na insatisfação e no desinteresse do indivíduo pelo trabalho. As mudanças profissionais, nas quais o indivíduo se vê obrigado a ir para outro local, podem ser outro fator de *stress*, uma vez que se vê perante a necessidade de adaptação ao local, pessoas e formas de trabalhar.

2.2.5 Stress e os anos de serviço

Ao estabelecermos uma relação entre os anos de serviço, que uma pessoa tem, e o *stress* percebido, verifica-mos que, este pode diminuir ou aumentar consoante a motivação da pessoa em relação às funções que desempenha.

De acordo com Anshe, Robertson, e Capui (1997), as pessoas são afetadas de diferentes formas pelo *stress*, mediante a sua experiência profissional, ou seja, quando é percebido pelas pessoas com menos anos de serviço, é visto como uma ameaça, por outro lado, quando a percepção é feita pelos que tem mais anos de serviço, este é visto como um mero desafio.

De acordo com Burke *cit. in* Ribeiral, (2004), os agentes que se encontram a meio da carreira, com já algum tempo de serviço, mostram um maior nível de *stress* e insatisfação em relação ao emprego e às funções desempenhadas, podendo decorrer em conflitos trabalhos- família.

2.2.6 Stress na vida familiar

Quando se estuda o *stress* no indivíduo, não se pode ignorar os problemas existentes a nível familiar, os conflitos de convicções pessoais, as dificuldades financeiras, cultura da organização ou ainda a relação com a família. Uma das principais razões para existir *stress* na vida quotidiana, é o conflito existente entre o trabalho e a vida quotidiana. Visto que, a maior parte das pessoas já constituiu agregado familiar e ocupa determinado cargo numa organização, a possibilidade de ficar mais vulnerável aos conflitos que advir (Stora, 1990).

A mobilidade profissional, no seio da família, constitui-se como um foco propício a resultar em conflitos, quando obriga à uma mudança de domicílio, a mudança de escola para as crianças ou conflitualidade entre os membros da família devido às alterações da rotina quotidiana. Esta conflitualidade, resultante deste tipo de situações, irá em grande parte influenciar o comportamento dos indivíduos no seu local de trabalho, assim como o contrário também se deverá verificar (Stora, 1990).

São diversas as formas para explicar a relação entre o trabalho e a família podendo segundo Edwards e Rothbard *cit. in* Paschoal e Tamayo, (2005), encaixar-se em cinco categorias distintas:

- Contaminação, em que a relação entre elas é similar, contudo uma delas sobressai;
- Compensação, em que o individuo estando insaciado com um domínio busca o outro par o compensar;
- Segmentação, é o afastamento entre o trabalho e a família não existindo conflitualidades entre os dois;
- Escoamento de recursos, em que a falta de tempo, energia ou atenção são limitadores em que o dispêndio destes num domínio acarreta a indisponibilidade para o outro;
- Conflito, em que as exigências entre o trabalho e a famílias são insustentáveis;

Esta relação, consiste num ciclo, que podemos conotar como vicioso, pois os conflitos que se criam no trabalho vão ter repercussões no ambiente familiar, o contrário também se poderá verificar, conflitos familiares terem repercussões no trabalho. Estas situações de conflitualidade, levam a que o individuo se sinta cada vez mais pressionado, gerando uma grande fonte de *stress* (Kelloway e Cols, *cit. in* Paschoal e Tamayo, 2005).

É necessário no entanto manter um certo equilíbrio evitando as descompensações que possam daí advir, para que o individuo faça um autocontrolo dos efeitos, de *stress* criados em relação à família e ao trabalho (Paschoal e Tamayo, 2005).

2.3 Coping

Os modelos de *coping* são explicados com o desenrolar do seu processo, desde a interação do indivíduo com a situação *stressora* até ao resultado final. Dos modelos existentes, aquele que é considerado o primordial é o modelo de Lazarus e Folkman. Este modelo baseia-se numa perspetiva cognitivista, em que o *coping* assenta no problema ou nas emoções. É partindo deste princípio e com base nas análises fatoriais, que podemos definir os dois tipos de estratégias que se podem utilizar, *coping* focado nas emoções ou focado no problema (Antoniazzi, Aglio, e Bandeira, 1998).

Nesta perspetiva o psicólogo Richard Lazarus e a sua colaboradora Susan Folkman através das teorias apresentadas nos estudos de *stress*, e que decisivamente libertam o termo *coping* das raízes analíticas às quais estava agarrado e lhe atribui um significado diferente, definindo-o como:

“Uma contante mudança de esforços cognitivos e comportamentais para gerir as demandas específicas, externas e/ou internas que são avaliadas como limite ou excesso dos recursos da pessoa.” Lazarus e Folkman (1984, p. 117).

O modelo² apresentado por estes dois autores, Lazarus e Folkman (1984), ostenta quatro conceitos principais:

- O *coping* como um processo ou interação entre o indivíduo e o ambiente;
- Possui uma função administrativa da situação *stressora*, evitando fazer o controlo ou domínio da mesma;
- Os processos de *coping* pressupõem a noção de avaliação, como fenómenos percebidos;
- O processo de *coping* constitui-se numa mobilização de esforço, através da qual os indivíduos irão empreender esforços cognitivos e comportamentais para administrar as demandas internas ou externas que surgem da interação com o ambiente;

Outros autores, como Rudolph, Denning e Weisz *cit. in* Antoniazzi, Aglio, e Bandeira, (1998), referem que existem contradições nas definições de *coping* realizadas, uma vez que este é considerado um mediador entre o *stressor* e o resultado obtido, mas só

² Ver Anexo B

quando é feito o uso das estratégias de *coping*. Esta nova problemática levou a que, estes autores, idealizassem um novo modelo³, em que, existe uma separação entre três pontos fundamentais:

- Uma resposta de *coping*;
- Um objetivo subjacente a essa resposta;
- Um resultado;

Rudolph, Denning e Weisz *cit. in* Antoniazzi, et.al (1998) consideram então que a resposta de *coping* pode ser uma ação intencional, mental ou física iniciada de modo a lidar com um *stressor* percebido, direcionando-se aos estados internos de um indivíduo ou a circunstâncias externas que originam

Os modelos existentes pretendem fazer jus ao verdadeiro significado palavra *coping*, que pode ser traduzido em lutar, competir com sucesso ou em igualdade de circunstâncias, partindo da tradução literal do verbo inglês “*to cope*” que também pode ser descrito como a ação de lidar de forma adequada com uma situação, de maneira a superar as dificuldades ou limites impostos por essa (Schviger, 2009).

Mas para a Psicologia, *coping* é analisado, especialmente, na sua relação com o *stress*, definindo-se como uma tentativa ou engenho para lidar com exigências externas, relativas ao ambiente que o indivíduo está inserido, ou internas, referentes ao próprio sujeito, tendo o conhecimento que estas exigências podem sobrecarregar ou exceder os recursos da pessoa (Folkman e Lazarus, *cit. in* Antoniazzi, et. al, 1998).

Considerado um mediador, o *coping* desencadeia-se entre as situações causadoras de tensão e o resultado que é obtido, atuando assim que o indivíduo dá resposta ao fator que lhe está a desencadear *stress*. No entanto podemos afirmar que existe uma relação intrínseca entre os resultados obtidos e as estratégias utilizadas, pois diferentes estratégias levam a diferentes respostas (Delgado, 2008).

Ao usarmos o *coping*, devemos ter em atenção a como o vamos utilizar, ou seja, reconhecer quais as estratégias de enfrentar situações adversas ou *stressantes*, às quais as pessoas se encontram constantemente expostas. Sabe-se que cada indivíduo, devido à sua natureza e aprendizagem, é afetado de maneira diferente por eventos *stressantes*, sendo que alguns desses indivíduos são mais suscetíveis às suas consequências e outros mais resistentes. Esta forma de lidar com uma situação de *stress* pode incluir diferentes tipos de atitudes, atitudes como, por exemplo, enfrentar o problema, buscar apoio social, evitar

³ Ver Anexo C

pensar no problema, negar o problema ou ainda distrair-se com outras coisas. A utilização do *coping* por parte das pessoas, de forma consciente ou inconsciente, cria uma certa habituação das estratégias utilizadas, comprometendo as pessoas quando se deparam com novas situações de *stress* às quais não estão familiarizados (Suls, David e Harvey, *cit. in* Antoniazzi, et. al, 1998).

2.3.1 Estratégias de *coping*

As estratégias de *coping* são ações, comportamentos ou pensamentos através dos quais os indivíduos lidam com os *stressores*, consistem em métodos através do qual o indivíduo gere a situação causadora de *stress* que lhe é exposto, de maneira a eliminá-la ou contornando-a de modo a evitar que esta se torne prejudicial para o seu bem-estar (Serra, 2007). As estratégias de *coping* segundo, Folkman e Lazarus, *cit. in* Antoniazzi, et.al, (1998), podem classificar-se mediante a sua função em dois tipos, estratégias de *coping* focadas nas emoções e estratégias de *coping* focadas no problema. As estratégias focadas nas emoções, tem como objetivo realizar um esforço de maneira a gerir o estado emocional do indivíduo, permitindo que este remova a tensão existente, aja e pense de forma eficaz, uma vez que as situações de *stress* fazem-se acompanhar de emoções desagradáveis. Por sua vez, as estratégias de *coping* focadas no problema, visam desenvolver um plano de ação com o intuito de eliminar a causa de *stress*, o esforço é realizado por forma a atuar na situação que deu origem ao *stress*, de forma resolver o problema que existe de maneira a quebrar a tensão.

Mais tarde, O'Brien e DeLogis, *cit. in* Antoniazzi, et. al, (1998), expuseram uma terceira estratégia, esta focalizada nas relações interpessoais, na qual o indivíduo procura apoio nas pessoas que fazem parte da sua vida social, obtendo a ajuda necessária para dar resposta à situação causadora de *stress*.

A escolha da estratégia de *coping* a utilizar, podendo esta ser focada na emoção ou focada no problema, depende meramente da situação *stressora* na qual o indivíduo se encontra. O indivíduo opta por fazer uma avaliação da situação com que se depara, de maneira a verificar quais os recursos que tem disponíveis para dar resposta a situação e se estes terão o efeito por ele pretendido (Folkman e Lazarus *cit. in* Antoniazzi, et.al, 1998).

As avaliações das situações de *stress* são definidas em tipos, a avaliação primária, na qual se verificam quais os riscos inerentes a determinada situação, a avaliação secundária, na qual se verificam quais os recursos disponíveis para a resolução da situação causadora de *stress* e a reavaliação, que é feita depois das avaliações anteriores (Ramos e Carvalho, 2008).

A resolução de determinada situação indutora de *stress*, é feita com base na estratégia de *coping* utilizada, esta será direcionada para o problema, quando os recursos que o individuo possui permitem alterar a situação com que este se deparou. Quando da avaliação feita anteriormente se verifique que não existe forma de alterar a fonte de *stress* aí estratégica utiliza irá ser direcionada para as emoções, em que o individuo por impossibilidade de alterar a situação, terá de fazer uma gestão das emoções que está a vivenciar (Folkman e Lazarus *cit. in* Antoniazzi, et. al 1998).

2.3.2 Estilos de *coping*

Ao observar a sociedade no qual nos inserimos, constatamos que as pessoas possuem características psicofisiológicas diferentes umas das outras. Nesta perspetiva, podemos referir que cada uma tem uma maneira diferente de lidar com o *stress*, assim como diferentes maneiras de gerir o mesmo. O estilo de *coping* que cada indivíduo usa, espelha as estratégias que foram utilizadas e associadas ao longo da sua vida e que contribuíram para fazer a gestão eficaz das várias situações vivenciadas pelo sujeito (Antoniazzi, et. al, 1998).

De acordo com Carver e Scheier *cit. in* Antoniazzi, et. al (1998), os indivíduos desenvolvem estilos próprios com que habitualmente lidam com o *stress*, contudo estes hábitos ou formas de lidar com o *stress*, podem ser ineficientes quando estamos perante uma nova situação de *stress*. Isto acontece quando o individuo já enraizou um estilo próprio de *coping*, mas ao aplicá-lo depara-se com uma resposta ineficaz face ao que é espectável quando se usa o *coping*, a gestão e resolução da situação desencadeadora de *stress*.

Cada individuo apresenta um estilo próprio de *coping*, que está inerente às suas características pessoais e às suas vivências, Lazarus e Folkman (1984) consideram que o

coping consiste de experiência de *stress* em contraponto da adaptação que por ela é concebida, ou seja, advem da resposta às tensões em diferentes ambientes.

Para Wearing e Hart *cit. in* Cunha, et.al, (2004), o estilo de *coping* a utilizar m certa situações causadoras de tensão são determinadas pela situação de *stress*, em que o individuo se encontra, deixando de parte o estilo que costuma utilizar, focado na personalidade do indivíduo de acordo com experiências pessoais, mas baseando-se principalmente nas características contextuais da situação que está a vivenciar no momento.

2.3.3 Eficácia das estratégias de *coping*

O conhecimento que vai sendo adquirido sobre as estratégias utilizadas durante os episódios de *coping*, mostra que existem alguns factos que causam controvérsia no que diz respeito à sua eficácia.

Segundo, Beresford *cit. in* Antoniazzi, et. al (1998), existem lacunas no que respeita a eficácia das estratégias utilizadas, para este, nem todas as estratégias de *coping* são eficazes. Este autor põe em contraposição a estratégia utilizada e o resultado obtido, devendo ser vistos de forma independente. Em boa verdade, as estratégias utilizadas podem não por fim à fonte de tensão existente, em vez disso, podem de certa forma camuflar a tensão sentida por parte do individuo, mas o *stress* resultante da interação existente entre o individuo e a fonte indutora de *stress* ainda não se dissipou. O autor só considera que uma estratégia é eficaz quando esta põe fim à tensão sentida pelo individuo, não considerando no entanto que existam outras formas de avaliar as estratégias de *coping*.

A inexistência de uma forma de avaliar a eficácia das estratégias de *coping*, não nos permite fazer um juízo de valor, desconhecendo se a estratégia utilizada é boa ou má ou se foi bem adaptada ou mal adaptada à situação *stressora*. É necessário então avaliar a natureza do *stressor*, verificar qual a disponibilidade dos recursos de *coping* e saber o resultado do esforço utilizado. A eficácia das estratégias utilizadas, irá depender da flexibilidade e adaptabilidade que esta tem perante as mais diversas situações, não necessitando de mudanças para gerir a fonte de *stress* (Antoniazzi, et. al,1998).

Parte II – Parte Prática

Capítulo 3

Metodologia e procedimentos

3.1 Introdução

No seguimento do trabalho e, após ter elaborado a parte teórica é necessário verificar os conceitos anteriormente apresentados e responder às perguntas de investigação anteriormente formuladas, de forma a validar ou não as hipóteses apresentadas na parte da introdução. Para tal, recorre-se ao método de investigação, constituído através de um questionário, que está dividido em duas partes, uma parte referente ao *stress* e outra referente às estratégias de *coping*.

Neste capítulo, apresentam-se os métodos e as técnicas aos quais se recorreu, bem como os meios utilizados para análise deste trabalho.

3.2 Método de investigação

Para a realização deste presente trabalho, que se baseia num estudo de caso, dado que é recolhida a informação detalhada sobre uma entidade bem definida, e que se limita no espaço e no tempo, de acordo com o local e data da pesquisa realizada (Sousa e Batista, 2011).

No estudo foi utilizado o método inquisitivo, “que é baseado interrogatório escrito ou oral” Sarmiento (2008, p. 5). Com base nas investigação quantitativa, do método inquisitivo, foi realizado um questionário, do tipo fechado, permitindo obter respostas que possibilitaram a comparação com outros dados, de forma mais objetiva, na matéria que pretendíamos explorar, sendo possível cobrir uma maior número de população a inquirir

(Azevedo e Azevedo, 2008), uma vez que o grupo a abordar era grande e, assim, permitiu a recolha de mais informação num mais curto espaço de tempo.

3.3 Técnica de recolha de dados

No seguimento da investigação, procedeu-se à distribuição do questionário⁴, de forma a obter respostas referentes à matéria que iremos analisar. Uma vez que na interpretação dos estudos de campo, se pretendia obter uma amostra significativa de dados, pois um grupo pequeno de pessoas analisadas, não nos permite ter a certeza do que o que é descoberto se poderá aplicar a outras situações (Hill e Hill, 2009).

Neste questionário pretendeu-se recolher as opiniões dos patrulheiros, guardas e cabos, constituintes do Destacamento Territorial de Penafiel, acerca da sua perceção relativamente aos factos que lhes provocavam *stress* e saber quais as estratégias de *coping* utilizadas pelos mesmos. Esta técnica de recolha de dados tem como principal vantagem a possibilidade de quantificar um grande número de dados, o que permite estabelecer um grande número de correlações (Quivy e Campenhoudt, 2008).

3.3.1 Conteúdo do questionário

O questionário é então composto por três partes: a primeira parte referente aos fatores de *stress* percebidos pelos militares, sendo utilizada uma Escala de Fontes de *Stress* em Contexto Policial (EFSCP) composta por 65 itens, que podem ser respondidos numa escala de Likert de cinco pontos: 1 “não me causa pressão”, 2 “causa-me pouca pressão”, 3 “causa-me alguma pressão”, 4 “causa-me muita pressão” e 5 “causa-me demasiada pressão”, esta escala, EFSCP, foi elaborada por Gonçalves e Neves (2004) e apresenta sete dimensões assim como qualidades psicométricas, as dimensões que ilustram os fatores de *stress* são: a Gestão Interna, Conciliação Trabalho – Família, Ambiguidade e Incerteza, Reconhecimento, Relações Interpessoais, Atuação Operacional e Exigências do Ambiente de Trabalho. Na segunda parte deste questionário eram exposto um leque de questões relativos às estratégias de *coping*, foi utilizada uma Escala de Estratégias de *Coping* (EEC),

⁴ Ver Anexo A

elaborada por Carver *cit. in* Pinto, (2000), esta escala também possui resposta tipo Likert, com a classificação de quatro pontos, 1 “Não faço isto”, 2 “Faço pouco isto”, 3 “Habitualmente faço isto” e 4 “Faço muito isto”, é constituída por sessenta e um itens que se agrupam em quinze subescalas.

No final do questionário, era apresentados uma folha referente aos dados biográficos nos quais era perguntado aos patrulheiros o seu género, idade, estado civil, se este tinha filhos, quais as habilitações literárias que possuía, o numero de anos de serviço, a sua função, o seu posto e qual o Posto Territorial ao qual pertenciam.

3.4 Análise da consistência Interna

De acordo com Maroco e Garcia-Marques (2006) uma medida só possui fiabilidade se esta for consistente.

Ao verificar que determinado instrumento de medida dá sempre os mesmos resultados quando aplicados a estruturas iguais, podemos confiar na sua medida e afirmar que esta é fiável. Contudo, toda a medida pode estar sujeita a erro uma vez que nos apoiamos numa estimativa.

A análise da consistência interna é uma necessidade aceite por toda a comunidade científica. Entre os mais distintos métodos que nos proporcionam estimativas do grau de consistência de uma medida, salienta-se o índice de Cronbach.

De um modo geral, um instrumento ou teste é qualificado como tendo fiabilidade adequada quando o resultado de α é pelo menos de 0.70 (Nunnaly, 1978). Porém, em certos cenários de investigação, um α de 0.60 é considerado aceitável, desde que os resultados obtidos com esse instrumento sejam interpretados com muito cuidado e tenham em conta o âmbito de computação do índice (DeVellis, 1991).

3.5 Execução do trabalho de campo

A recolha de dados, na vertente prática deste trabalho decorreu entre os dias 8 e 25 de junho, através de questionários realizados. Para a realização dos questionários o autor deslocou-se ao Destacamento Territorial de Penafiel, a fim de pedir permissão ao seu comandante para a realização dos mesmos. Foi estabelecido o contacto pessoal e contactos telefónicos com o comandante do Destacamento Territorial de Penafiel, sendo referido qual o intuito deste estudo, bem como os procedimentos que se iria utilizar para a recolha de dados.

A entrega dos questionários foi feita na secretaria do Destacamento e, estes foram enviados juntamente com os despachos para os vários Postos constituintes deste Destacamento, juntamente com uma mensagem do comandante de Destacamento relativa às suas instruções de preenchimento, mais tarde, os questionários foram recolhidos através do processo inverso ao da sua distribuição.

3.6 Universo de análise, composição

O trabalho de investigação tem como objetivo determinar quais os fatores de *stress* que mais influenciam o patrulheiro da Guarda bem como conhecer quais as estratégias de *coping* mais utilizadas. Por esse motivo a escolha do universo de análise, para esta investigação, recai sob os militares patrulheiros, uma vez que são expostos diariamente a um ao *stress* associado às suas funções.

Os inquiridos pertencem ao Destacamento Territorial de Penafiel, que é composto pelo total de 173 militares, constituindo-se por 2 oficiais, 10 sargentos e 161 cabos e guardas, destes, 105 desempenham as funções de patrulheiro, contudo a amostra que respondeu ao questionário é constituída por 76 patrulheiros (73 homens e 3 mulheres), cerca de 72% do universo constituinte, tendo a sua maioria, idades compreendidas entre os 27 e 32 anos. Ao nível das habilitações literárias a maioria possui o 12ºAno de escolaridade.

3.7 Descrição procedimentos de análise dos dados

Os dados referentes ao questionário realizado foram analisados com base nas necessidades de dar resposta à pergunta de partida e às perguntas derivadas. A análise dos dados, foi feita através de SPSS, sendo feita a análise dos dados que o autor considerou de mais relevantes para este trabalho. Posteriormente foram traduzidos para gráficos e tabelas para uma melhor análise dos mesmos.

3.8 Métodos utilizados

Na aplicação deste questionário utilizou-se o suporte de papel, onde os dados foram registados. No tratamento de dados foi utilizado o software IBM SPSS⁵ Statistic 20 para Windows, conjuntamente com este programa de computador foi utilizado também o Microsoft Office Excel 2007 e o Microsoft Office Word 2007 para o tratamento dos dados e realização de tabelas e gráficos.

3.9 Síntese

A realização do questionário mostra o quão fundamental é a sua importância para este trabalho, revelando-se como ferramenta preponderante e imprescindível sem os quais não seria possível realizar esse estudo. Assim os resultados obtidos a partir da informação recolhida, torna possível verificar as hipóteses estabelecidas com base nas perguntas de investigação do Capítulo 1.

⁵ Statistical Package for the Social Sciences

Capítulo 4

Análise e discussão dos resultados

4.1 Introdução

Neste capítulo, apresentam-se os resultados do questionário realizado no âmbito deste trabalho, salientando-se os aspetos que foram considerados mais relevantes.

A apreciação destes resultados é feita em quadros síntese, gráficos e tabelas com os diferentes fatores de análise a observar. O questionário realizado foi analisado com base no SPSS, de modo a poder obter uma melhor referência dos dados apresentados pelos militares patrulheiros, relativamente às questões apresentadas.

A apresentação e análise do questionário executada por partes de forma a facilitar a sua compreensão, utilizando-se técnicas descritivas, valor médio e desvio padrão

4.2 Análise do questionário

O questionário analisado obteve um total de 76 respostas válidas o que corresponde a 72% dos militares patrulheiros constituintes do Destacamento de Penafiel, figura 3, sob o qual incidia o estudo.

Dos militares que responderam ao questionário, 73 militares 96% do género masculino e 3 militares 4% do género feminino, como está explanado na figura 4.

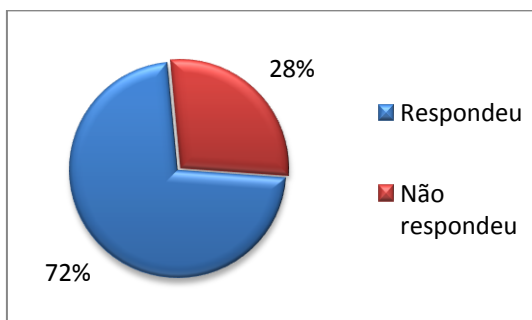


Figura 3-Número de resposta válidas

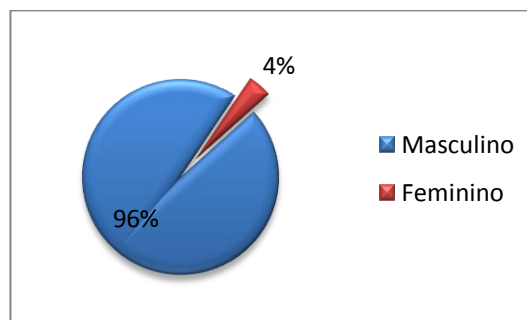


Figura 4 - Género dos militares inquiridos

Conforme mostra a figura 5, os militares patrulheiros que responderam ao questionário, possuem idades compreendidas entre os 25 e os 54 anos de idade, sendo que 18 dos militares, 24%, tem menos de 30 anos, 38 militares, 50%, tem a idade compreendida entre os 30 e os 39 anos, 14 militares, 19%, possui entre os 40 e os 49 anos de idade e 5 destes militares, 7%, tem mais de 50 anos de idade.

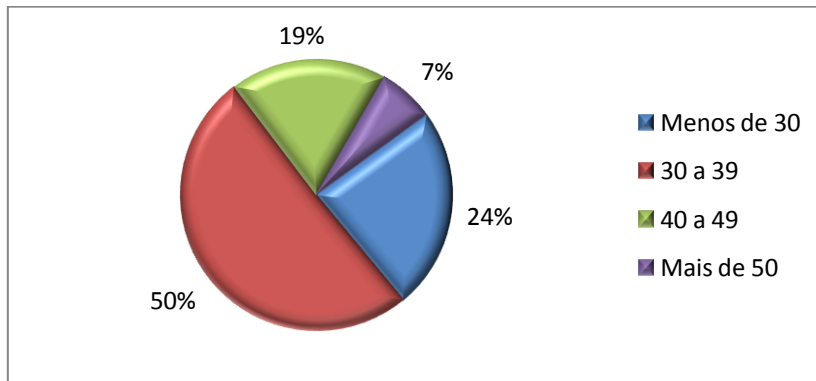


Figura 5-Idades dos Patrulheiros

Relativamente aos anos de serviço, representados na figura 6, verifica-se uma distribuição díspar, 15 dos militares, 20%, tem menos de 5 anos de serviço, 26 dos militares, 34% tem entre 6 a 10 anos de serviço, 14 militares, 18%, tem entre 11 e 15 anos de serviço, 9 dos militares, 12%, tem entre os 16 e 20 anos de serviço, 8 destes militares, 11% tem entre 21 e 25 anos de serviço e por fim 4 militares, 5% da amostra tem mais de 26 anos de serviço, como podemos ver através da figura 6..

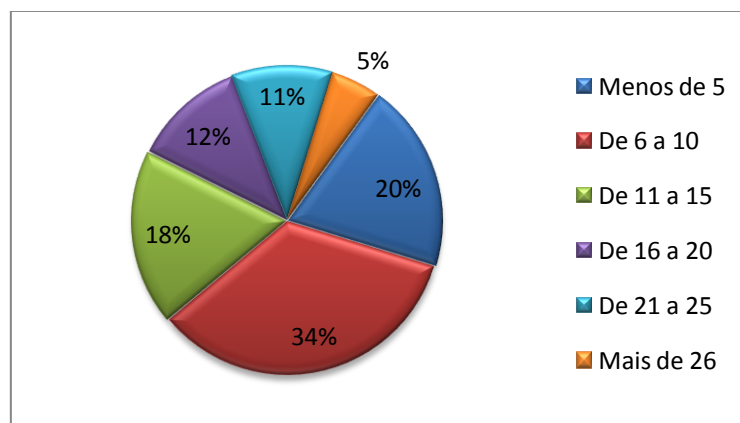


Figura 6- Anos de serviço dos militares

Relativamente aos Postos territoriais onde os militares patrulheiros estão a prestar serviço, 16 militares, 21%, encontra-se no Posto Territorial de Lordelo, 11 militares, 14%, encontra-se no Posto Territorial de Paços de Sousa, 14 dos militares, 19%, prestam serviço no Posto Territorial de Paredes, 23 militares, 31%, prestam serviço no Posto Territorial de Penafiel e 11 militares, 15%, prestam serviço no Posto Territorial de São Vicente conforme se pode observar através da figura 7.

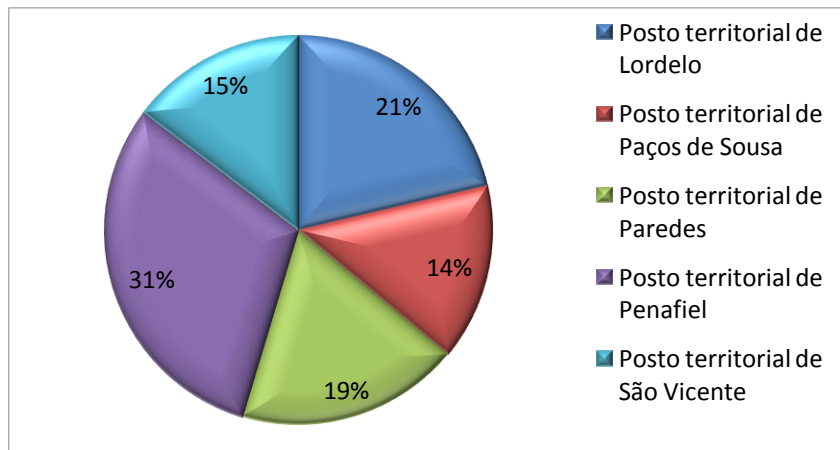


Figura 7- Distribuição por Postos Territoriais

Relativamente as habilitações literárias, 8 dos militares, 11% tem menos do 9º ano de escolaridade, 16 militares, 21%, tem o 9ºano, 3 militares,4% tem o 10ºano, a mesma percentagem de militares tem o 11ºano, a maioria 45 militares,59% tem o 12º ano e apenas 1%tem licenciatura.

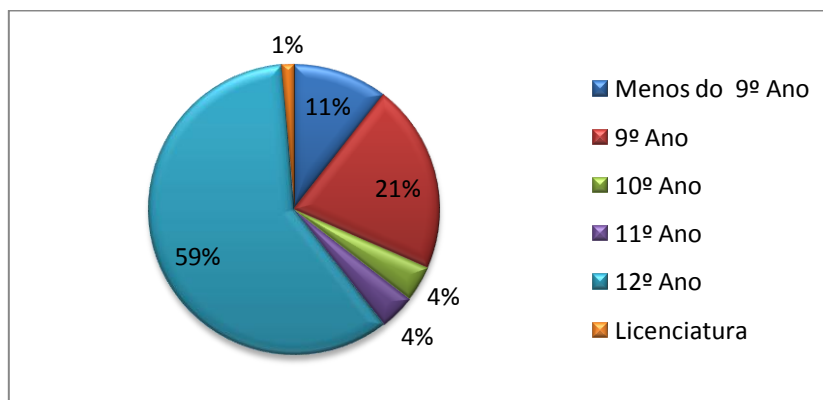


Figura 8- Habilitações literárias completas

Relativamente ao agregado familiar e de acordo com a figura 9, 45 militares, 59% tem filhos e os restantes 31 militares, 40%, não em filhos.

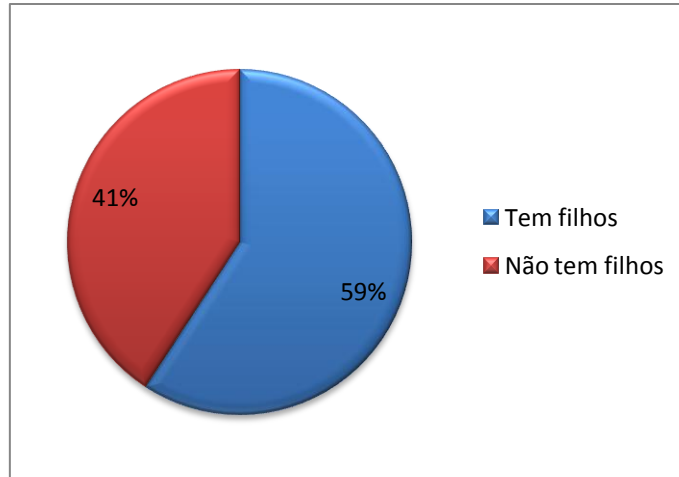


Figura 9- Agregado familiar

Na figura 10, relativa ao estado civil dos militares constituintes da amostra e de acordo com a Figura 10, apenas 1 dos militares é divorciado, 1%, 24 militares, 32% são solteiros e 51 militares, 67%, são casados

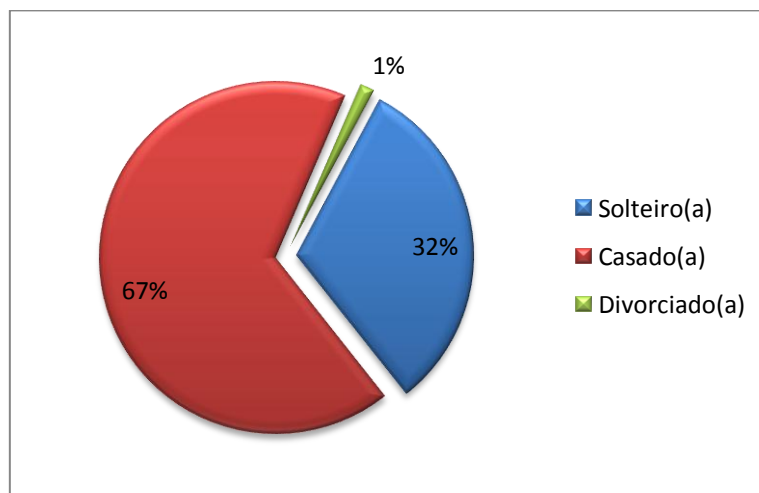


Figura 10- Estado civil

Da amostra de patrulheiros que respondeu ao questionário, verificamos que, relativamente ao posto que ocupam, 66% são guardas e 34% são cabos.

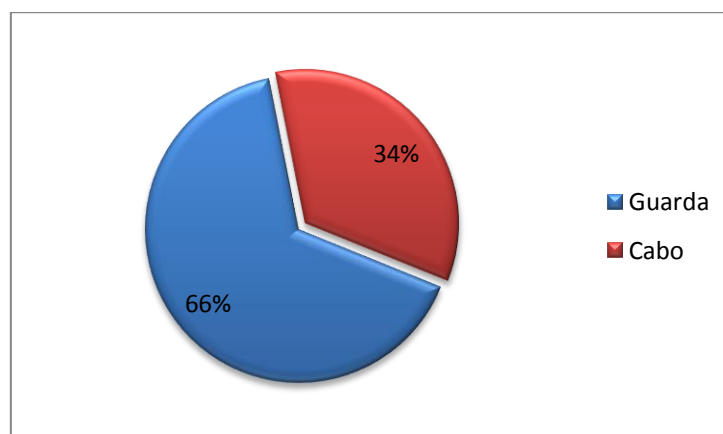


Figura 11-Posto que ocupa o militar

4.3 Fatores de *stress*

Tabela 1- Fator 1 Gestão Interna

Fator 1 – Gestão Interna			
Media	Desvio Padrão	Alpha de Cronbach	Número de itens
3.506	.932	.857	5

Ao nível do Fator1 Gestão Interna, relacionado com a falta de recursos quer financeiros quer materiais ou humanos ou má gestão dos mesmos, obtivemos um conjunto de respostas com boa consistência $\alpha=.857$, cuja média das respostas é de $x=3,506$, num total de 5 itens avaliativos.

Os itens avaliados obtiveram um total de 73 respostas válidas e são os seguintes:

- Deficientes condições físicas do trabalho, com uma média de $x=3,34$;
- Deficiente apoio e proteção ao polícia, com uma média de $x=3,68$;
- Recursos humanos insuficientes, com uma média de $x=3,66$;

- Treino inadequado, com uma média de $x=3,19$;
- Recursos materiais insuficientes, com uma média de $x=3,66$;

Dos itens avaliados podemos constatar que o item mais preponderante é “Deficiente apoio e proteção ao polícia” com uma média de $x=3,68$ na resposta dada e o menos preponderante é “Treino inadequado”, com uma média de $x=3,19$;

Tabela 2- Fator 2 Conflito Trabalho Família

Fator 2 – Conflito Trabalho Família			
Media	Desvio Padrão	Alpha de Cronbach	Número de itens
3.565	1.05	.878	3

No fator 2, Conflito Trabalho Família, relacionado com aspetos associados ao trabalho que criam conflito com a vida familiar, obtivemos um conjunto de respostas com boa consistência, $\alpha=.878$, com a média das respostas de $x=3,565$ num total de 3 itens avaliativos. Os itens avaliados obtiveram um total de 76 respostas válidas e são os seguintes:

- Horários prolongados, com uma média de $x=3,66$;
- Excesso de trabalho, com uma média de $x=3,47$;
- Passar mais horas no trabalho do que em casa, com uma média de $x=3,57$

Dos itens avaliados, o item que mais influencia este fator é “Horários prolongados” e o que menos influência teve “Excesso de trabalho”.

Tabela 3- Fator 3 Atuação Profissional

Fator 3 – Atuação Profissional			
Media	Desvio Padrão	Alpha de Cronbach	Número de itens
3.070	.971	.874	3

No fator 3 Atuação Profissional, relacionado com a missão que o patrulheiro tem de desempenhar, a consistência das respostas é boa, $\alpha=.874$, com a média das respostas de

$x=3,070$ num total de 3 itens avaliativos. Os itens avaliados obtiveram um total de 76 respostas válidas e são os seguintes:

- Estar em permanente risco de vida, com média de $x=3,18$;
- Exposição ao perigo, com média de $x=3,12$;
- Enfrentar o desconhecido; com média de $x=2,91$;

Dos itens avaliados o item mais influente na média do fator 3 foi “Estar em permanente risco de vida” e o que menos influencia teve foi “Enfrentar o desconhecido”.

Tabela 4- Fator4 Exigências do Ambiente de Trabalho

Fator 4 – Exigências do Ambiente de Trabalho			
Media	Desvio Padrão	Alpha de Cronbach	Número de itens
2.568	.831	.713	3

O fator 4, Exigências do Ambiente de Trabalho, relacionado com exigências profissionais mas não com as funções a desempenhar, apresenta uma boa consistência interna $\alpha=.831$, com a média das respostas dadas de $x=2,568$ num total de 3 itens avaliativos.

Os itens avaliados obtiveram um total de 75 respostas válidas para este fator foram os seguintes:

- Falta de prestígio Social, com uma média de $x=2,71$ nas respostas adquiridas;
- Falta de comunicação com os cidadãos; com média de $x=2,17$;
- Assistir ao desencanto progressivo dos cidadãos ao longo do tempo, com média de $x=2,83$

Dos itens avaliados o item que mais influencia este fator é “Assistir ao desencanto progressivo dos cidadãos ao longo do tempo” e o menos relevante é “Falta de comunicação com os cidadãos”

Tabela 5- Fator 5 Reconhecimento

Fator 5 – Reconhecimento			
Media	Desvio Padrão	Alpha de Cronbach	Número de itens
2.966	1.06	.731	2

O fator 5, Reconhecimento, relacionado com a inexistência de reconhecimento por parte da comunidade e dos superiores, apresenta uma consistência da resposta dada boa $\alpha=.731$, sendo a média das respostas dadas de $x=2,966$ num total de 2 itens avaliativos.

Os itens avaliados obtiveram um total de 74 respostas válidas para este fator, constituindo-se por:

- Ter de fazer tudo e ainda ser acusado de não cumprir o meu dever, com uma média de $x=3,11$;
- Pouco reconhecimento das minhas capacidades, com média de $x=2,82$;

O item que mais influência teve foi “Ter de fazer tudo e ainda ser acusado de não cumprir o meu dever”.

Tabela 6- Fator 6 Ambiguidade e Incerteza

Fator 6 – Ambiguidade e Incertezas			
Media	Desvio Padrão	Alpha de Cronbach	Número de itens
2.888	.972	.608	2

O fator 6, Ambiguidade e Incertezas, relacionado com o papel do patrulheiro na GNR, apresenta uma consistência razoável nas respostas dadas $\alpha=.608$, com a média de respostas de $x=2,888$ num total de 2 itens avaliativos. Os itens avaliados obtiveram um total de 76 respostas válidas para este fator, constituindo-se por:

- A existência de incertezas quanto às minhas responsabilidades, com média de $x=2,91$;
- Instabilidade e insegurança profissional, com média de $x=2,87$;

O item que teve mais influência foi “A existência de incertezas quanto às minhas responsabilidades”.

Tabela 7- Fator 7 Relações Interpessoais

Fator 7 – Relações Interpessoais			
Media	Desvio Padrão	Alpha de Cronbach	Número de itens
2.618	.926	.760	2

Por último o fator 7, Relações Interpessoais, relacionado com os conflitos existentes dentro do grupo, apresenta uma boa consistência $\alpha=.760$ nas respostas dadas, com uma média de $x=2,618$, num total de 2 itens avaliativos. Os itens avaliados obtiveram um total de 76 respostas válidas para este fator, constituindo-se por:

- Os conflitos com os colegas, com média de $x=2,59$;
- Falta de coesão e espírito de grupo no meu local de trabalho; com média de $x=2,64$;

O item que mais influencia este fator é “Falta de coesão e espírito de grupo no meu local de trabalho” com uma média de $x=2,64$.

Com base na tabela 8, a análise feita dos 20 itens avaliativos da escala EFSCP, mostra que os principais fatores de *stress* percebidos pelos militares patrulheiros do Destacamento territorial de Penafiel são, “Deficiente apoio e proteção ao polícia” com uma média de $x=3,68$, “Horários prolongados”, “Recursos materiais insuficientes” e “Recursos humanos insuficientes”, estes três itens com média de $x=3,66$ e o item “Passar mais horas no trabalho do que em casa” com média de $x=3,57$.

Tabela 8- Itens avaliativos dos fatores de *stress*

Falta de comunicação com os cidadãos	2,17
Os conflitos com os colegas	2,59
Falta de coesão e espírito de grupo no meu local de trabalho	2,64
Falta de prestígio Social	2,71
Pouco reconhecimento das minhas capacidades	2,82
Assistir ao desencanto progressivo dos cidadãos ao longo do tempo	2,83
Instabilidade e insegurança profissional	2,87
Enfrentar o desconhecido	2,91
A existência de incertezas quanto às minhas responsabilidades	2,91
Ter de fazer tudo e ainda ser acusado de não cumprir o meu dever	3,11
Exposição ao perigo	3,12
Estar em permanente risco de vida	3,18
Treino inadequado	3,19
Deficientes condições físicas do trabalho	3,34
Excesso de trabalho	3,47
Passar mais horas no trabalho do que em casa	3,57
Recursos humanos insuficientes	3,66
Recursos materiais insuficientes	3,66
Horários prolongados	3,66
Deficiente apoio e proteção ao polícia	3,68

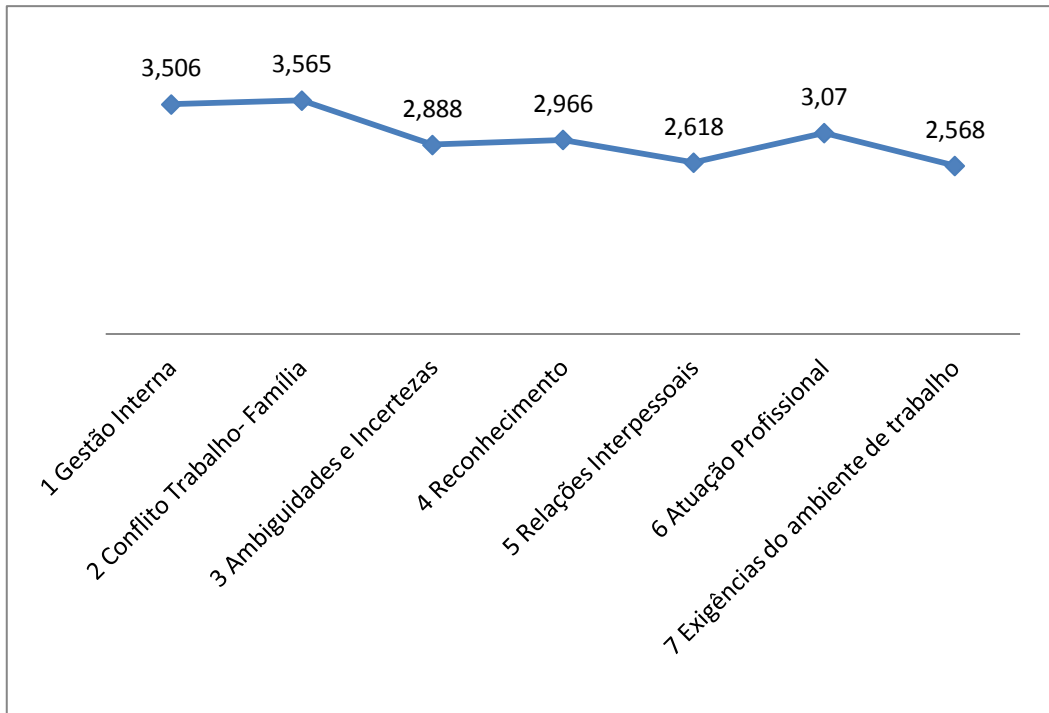


Figura 12- Médias dos fatores de stress

Na figura 12, podemos ver uma distribuição um pouco díspar dos fatores de *stress*, com o fator 1, conflito trabalho família, a destacar-se um pouco mais relativamente aos restantes fatores, apresentando a média mais alta, $x=3,565$, de todos os fatores de *stress*.

O fator que apresenta uma média mais baixa, $x=2,568$, é o fator 7 exigências do ambiente de trabalho.

A tabela 9 retrata um estudo de Gonçalves, Neves e Morin realizado em 2010, elaborado com base na EFSCP, a militares da Guarda Nacional Republica.

Nesse estudo foi efetuada uma comparação de dados recolhidos em 2004 e dados relativos 2009. Este estudo revela que em 2004 o fator de *stress* com a média mais elevada, $x=3,538$, era o fator correspondente à Gestão interna e o fator com média mais baixa, $x=2,713$, é o fator referente às Relações Interpessoais. Já os dados de 2009 revelam que o fator de *stress* com média mais alta, $x=3,217$, também é o fator referente à Gestão Interna e o fator de média mais baixa, $x=2,729$, é o fator referente ao Reconhecimento.

Tabela 9- Médias das fontes de *stress*, anos 2004 e 2009 ⁶

	Ano	Média	Desvio Padrão
Gestão interna	2004	3,538	0,904
	2009	3,217	0,833
Conflito Trabalho- Família	2004	3,352	0,951
	2009	3,114	0,958
Atuação Profissional	2004	3,03	1,021
	2009	2,739	0,932
Exigências do ambiente de trabalho	2004	2,872	0,84
	2009	2,729	0,779
Reconhecimento	2004	2,989	1,08
	2009	2,836	0,935
Ambiguidades e Incertezas	2004	3,044	0,961
	2009	3,007	0,89
Relações Interpessoais	2004	2,713	1,135
	2009	2,901	0,954

⁶ Fonte: Gonçalves, Neves e Morin (2010, p 66)

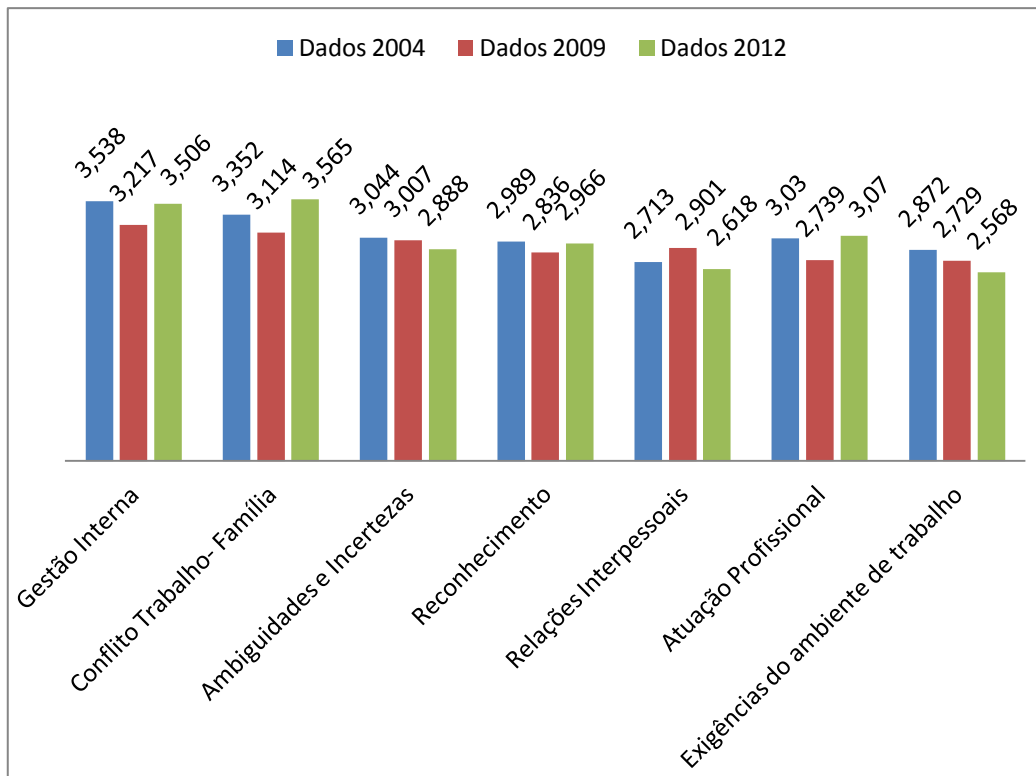


Figura 13-Comparação de fatores de stress

A figura 13, retrata as médias da EFSCP dos estudos levado a cabo por Gonçalves, Neves e Morin realizado em 2009 e em 2004, em comparação com as médias referentes ao estudo levado a cabo neste trabalho.

Relativamente aos dados comparativos de 2004, 2009 e aos recolhidos para este trabalho verificamos que apresentam algumas diferenças, não sendo muito discrepantes. O fator que causa mais pressão nos militares e se apresenta como principal fonte de *stress* em 2004 e 2009 é o fator correspondente à “Gestão Interna”, já, neste estudo o fator que é considerado pelos patrulheiros como o que causa mais pressão é o fator relacionado do “Conflito trabalho Família”. Em termos comparativos, mas no que respeita agora o fator que menos pressão causa nos militares em 2004 é o fator relacionado com as “Relações Interpessoais” e, em 2009 e neste estudo é o fator relacionado com as “Exigências do Ambiente de trabalho”.

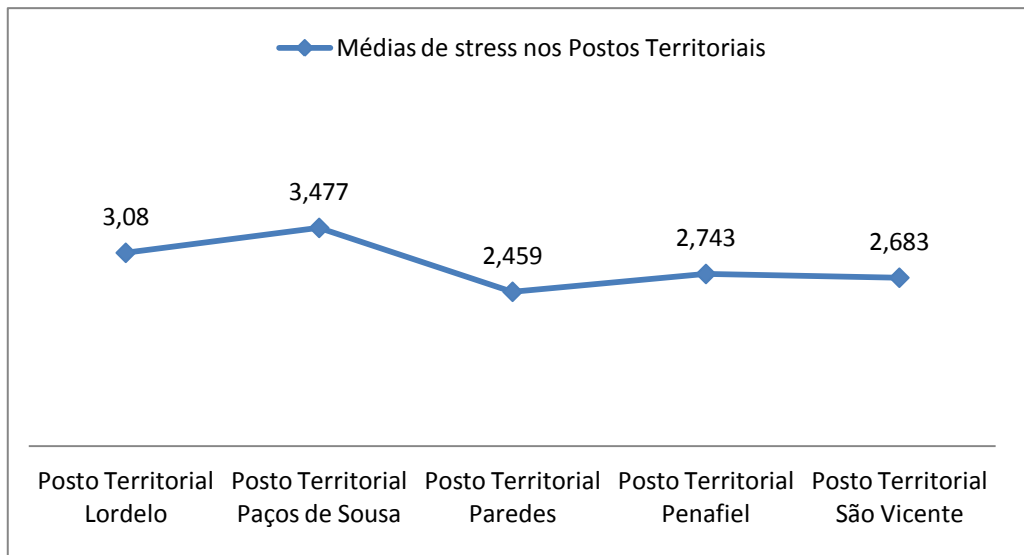


Figura 14- Médias de *stress* nos Postos Territoriais

De acordo com a figura 14, referente ao estudo das médias de *stress* nos Postos Territoriais, verificamos que o Posto que apresenta uma média de *stress* mais elevada é o Posto Territorial de Paços de Sousa, $x=3,477$, do lado oposto, aquele que apresenta uma média de *stress* mais baixa é o Posto Territorial de Paredes.

4.4 Estratégias de coping

Tabela 10- Estratégias de *coping*

	Média	Desvio Padrão	Alfa de Cornbach
Coping Ativo	2,493	.532	.638
Planificação	2,395	.541	.703
Procura de Apoio Social Instrumental	2,595	.561	.761
Procura de Apoio Social Emocional	2,217	.605	.759
Suspensão da Atividade Corrente	2,174	.583	.692
Apoio na Religião	1,829	.754	.864
Reinterpretação Positiva e Crescimento	2,662	.514	.632
Aceitação	2,223	.613	.687
Focagem e Expansão de Emoções	1,898	.574	.727
Negação	1,591	.575	.779
Desenvolvimento Mental	1,806	.550	.566
Uso de Álcool e Drogas	1,520	.522	.627
Humor	1,697	.735	.907
Desinvestimento Comportamental	1,403	.499	.749
Retenção	2,357	.540	.642

A tabela 10, apresenta o conjunto de médias relativas às estratégias de *coping*, constituindo-se por 15 itens ⁷. Os itens apresentam uma consistência razoável, sendo que a estratégia de *coping* mais utilizada a reinterpretação positiva e crescimento apresentando uma média de $x=2,662$, relativamente à estratégia de *coping* menos utilizada com uma média de $x=1,403$ o desinvestimento comportamental. As médias apresentadas correspondem à média de respostas dadas de acordo com a escala de Likert de 4 pontos, em que 1 significa “habitualmente não faço isto de todo”, e 4 corresponde “habitualmente faço muito isto”.

⁷ Ver Apêndice B

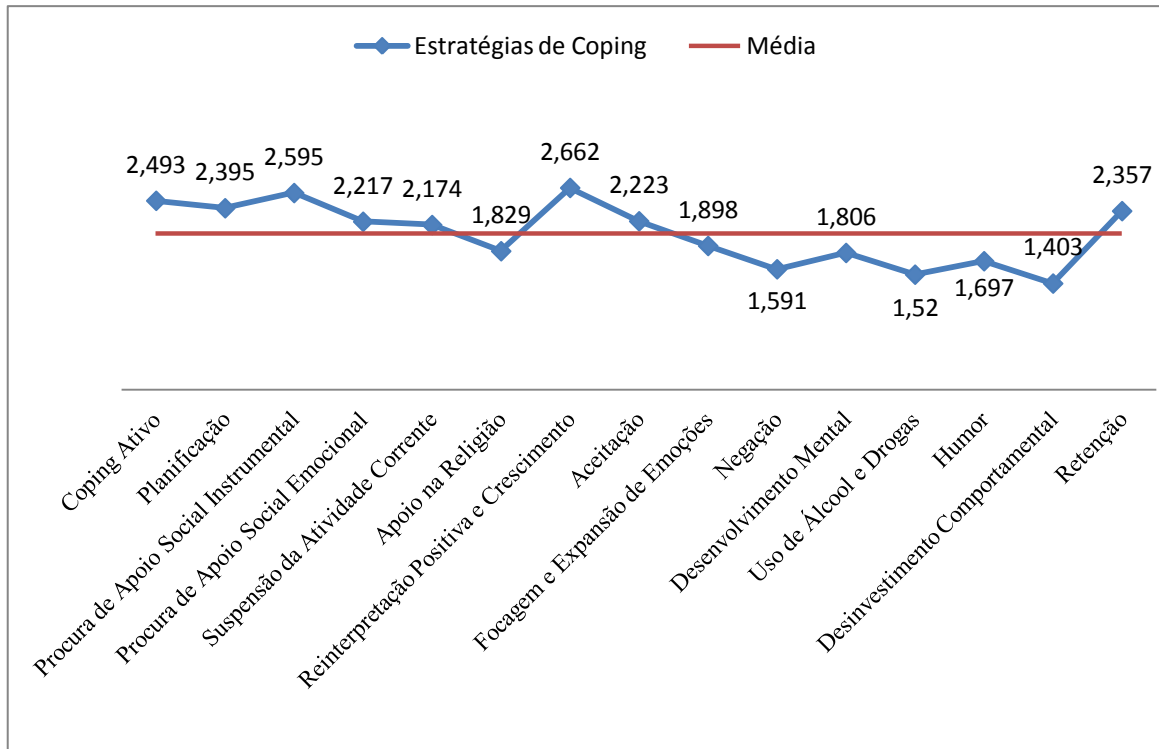


Figura 15- Média das estratégias de coping

Relativamente à figura 15, e de acordo com os 61 itens da EEC que se distribuem por 15 subescalas, podemos referir que existe diferença nas estratégias de *coping* utilizadas, de acordo com a média das total das estratégias utilizadas $x=2,057$, podemos referir que as mais utilizadas, o *Coping* Ativo, a Planificação, a Procura de Apoio Social Instrumental, a Procura de Apoio Social Emocional, a Suspensão da Atividade Corrente, a Reinterpretação Positiva e Crescimento, a Aceitação e a Retenção. Como estratégias menos utilizadas temos o Apoio na Religião, a Focagem e Expansão de Emoções, a Negação, o Desenvolvimento Mental, o Uso de Álcool e Drogas, o Humor, e o Desinvestimento Comportamental.

Tabela 11- Estratégias de *coping* e relação com o seu objetivo

Coping centrado na resolução de problemas	
	<i>Coping</i> Ativo
	Planificação
	Procura de Apoio Social Instrumental
	Suspensão da Atividade Corrente
	Reinterpretação Positiva e Crescimento
	Aceitação
	Retenção
Coping centrado na regulação de emoções	
	Procura de Apoio Social Emocional
	Apoio na Religião

Relativamente à figura 16, podemos referir que os militares patrulheiros utilizam mais as estratégias de *coping*, centradas na resolução dos problemas com uma média de $x=2,434$. A tabela 11, indica como se agrupam as estratégias de *coping*, consoante o modo de atuação, ou no problema, ou na emoção

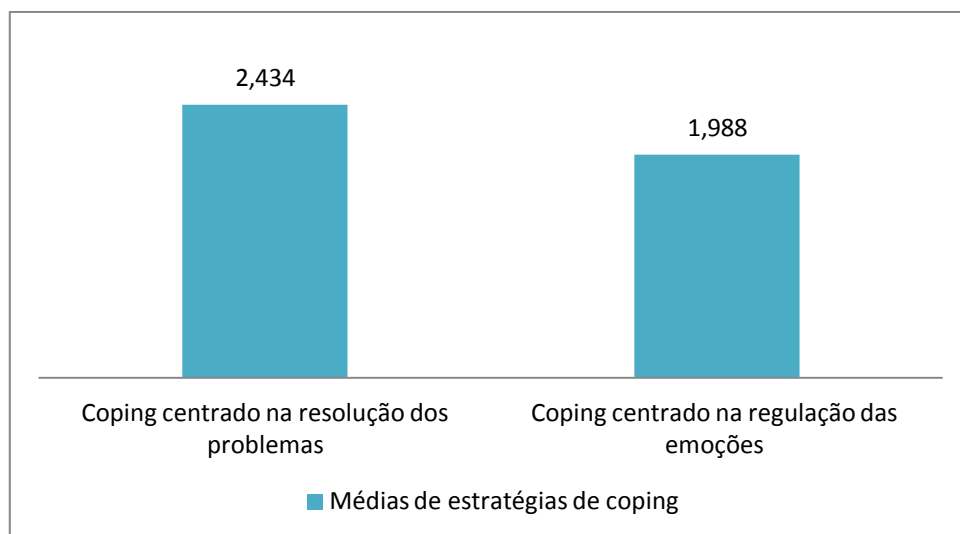


Figura 16- Média de estratégias de coping em função da sua atuação

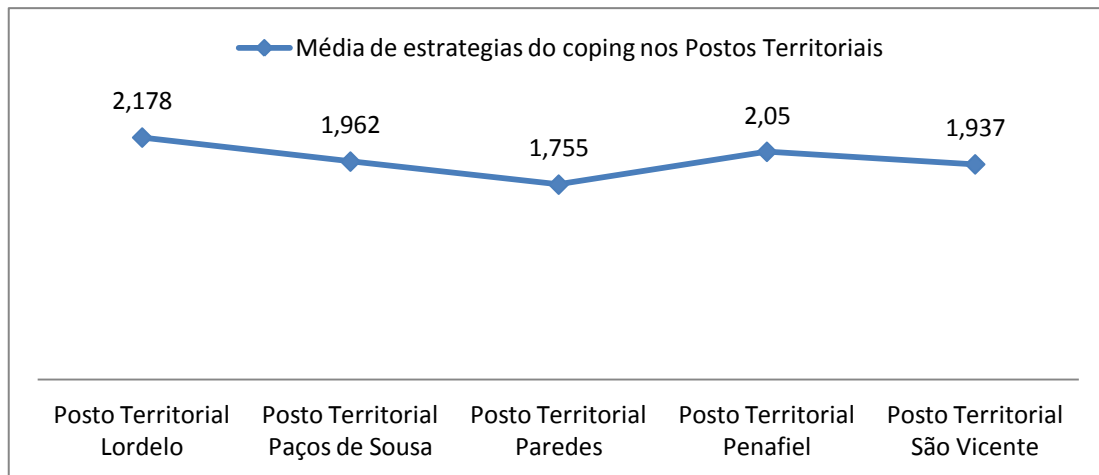


Figura 17-Médias de estratégias de coping nos Postos Territoriais

Relativamente ao uso de estratégias de *coping* e, comparando os vários Postos Territoriais, figura 17, verificamos que os militares patrulheiros do Posto Territorial de Lordelo são os que mais usam estratégias de *coping*, com uma média de $x=2,178$, do lado oposto, estão os militares patrulheiros do Postos Territorial de Paredes com uma média de $x=1,755$, são o que menos utilizam estratégias de *coping*.

4.5 Dados comparativos entre *stress* e *coping*

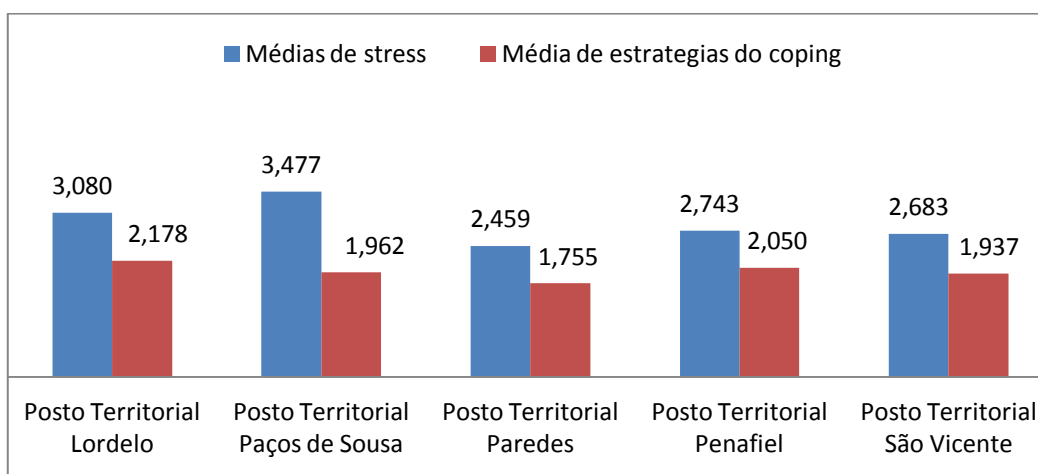


Figura 18-Dados comparativos de *stress* e *coping* entre Postos Territoriais

Estabelecendo uma correlação entre as fontes de *stress* e as estratégias de *coping*, dos dados referentes aos vários Postos Territoriais, representado na figura de cima, verificamos que não existe grande discrepância entre as médias de *stress* e as médias das estratégias de *coping*, no entanto o Posto Territorial de Paços de Sousa, apresenta uma diferença entre as médias mais significativa.

Capítulo 5

Conclusões e recomendações

O trabalho realizado teve como objetivo dar a conhecer quais os principais fatores desencadeadores de *stress* e quais as estratégias de *coping* mais utilizadas pelos patrulheiros da GNR do Destacamento Territorial de Penafiel.

Neste capítulo iremos fazer a verificação das hipóteses inicialmente formuladas, posteriormente responderemos às perguntas derivadas, de modo a apresentar uma reflexão final.

Serão também efetuadas recomendações e sugestões, referidas quais as limitações que surgiram na elaboração deste estudo e sugeridas investigações que poderão ser feitas no futuro.

5.1 Verificação das hipóteses

Após a realização das partes teórica e prática, iremos desenvolver agora a verificação das hipóteses anteriormente formuladas.

“**H1-** O principal fator de *stress* mais percecionado pelos patrulheiros é o conflito trabalho família”

Esta hipótese foi verificada como explanado na figura 12. Este fator comparativamente aos restantes seis, do conjunto de fontes de *stress*, apresenta a média mais alta, $x = 3,565$, sobrepondo-se às restantes médias.

“**H2-** A estratégia de *coping* mais utilizada é o *coping* ativo”.

Esta hipótese é refutada, como podemos ver através da figura 15. Esta estratégia de *coping* não se apresenta como a mais utilizada pelos patrulheiros, por sua vez, a estratégia de *coping*, reinterpretação positiva e crescimento é a estratégia mais utilizada

“**H3**- O Posto Territorial que apresenta uma média de *stress* mais alta é o Posto Territorial de Penafiel”.

Esta hipótese é refutada, como podemos ver através da figura 14. O Posto Territorial que apresenta uma média de *stress* maior é o Posto Territorial de Paços de Sousa. Apesar do Posto Territorial de Penafiel estar sediado no Destacamento Territorial de Penafiel, onde se encontram um maior conjunto de valências, meios e militares, não é este que se apresenta com uma maior média de *stress*.

“**H4** – O Posto Territorial que apresenta uma média de *stress* mais alta é o Posto em que a média de utilização do *coping* é mais baixa”.

Esta hipótese não se verifica, como podemos ver na figura 18. Relativamente às médias de *stress* e *coping*, o Posto com a média mais alta de *stress* é o Posto Territorial de Paços de Sousa, enquanto o Posto Territorial que apresenta a média de *coping* mais baixa é o Posto Territorial de Paredes.

“**H5** – As estratégias de *coping* mais utilizadas são centradas na resolução dos problemas”

Esta hipótese é válida, como podemos ver através da figura 16, onde verificamos que a média das estratégias de *coping* centradas na resolução de problemas é maior do que as estratégias de *coping* centradas na regulação de emoções.

5.2 Respostas às perguntas de investigação

Após, ter sido estabelecida a questão central, surgiram algumas perguntas às quais agora se vai dar resposta. Na primeira questão pretendia-se saber **qual o fator de *stress* mais percecionado pelos militares**, ao qual se pode verificar através da hipótese 1, da análise da figura 12 e da tabela 8, de entre os sete fatores de *stress* em análise, o que apresenta uma média maior, relativa a sua perceção, é o fator de *stress* referente ao conflito trabalho família uma vez que a grande maioria dos militares é casado e tem filhos, como podemos ver através das figuras 9 e 10.

No que respeita à pergunta número 2, **qual é a estratégia de *coping* mais utilizada**, podemos concluir, através da hipótese 2, da tabela 10 e da figura 15, que a estratégia de

coping mais utilizada é a reinterpretação positiva e crescimento que sobressai de entre as estratégias de *coping* utilizadas.

Na pergunta 3 onde se pretende saber, **em que Posto Territorial os fatores de indutores de stress são mais manifestados**, verificamos que de entre os cinco Postos territoriais do Destacamento de Penafiel, o Posto Territorial em que os militares mostram mais *stress* é o de Paços de Sousa, como podemos verificar através da resposta à hipótese 3 e da figura 14, ilustrativa das médias de *stress* nos Postos territoriais.

Ao responder à pergunta 4, que põe em questão, **serão as estratégias de coping utilizadas, mais centradas nos problemas ou nas emoções**, verificamos que através da parte teórica deste trabalho que as estratégias de *coping* atuam de modo a resolver o problema causador de *stress* ou atuam nas emoções do sujeito. Neste estudo, e de acordo com a figura 16, podemos verificar que os patrulheiro centram mais as suas estratégias de *coping* na resolução dos problemas.

5.3 Reflexões finais

Tendo por base a pergunta de partida, **Quais as principais fontes de stress e estratégias de coping utilizadas por uma amostra de militares da GNR?**, podemos afirmar que, de entre os 76 militares que responderam ao questionário, sendo este na sua maioria do género masculino de idades compreendidas entre os 25 e 54 anos de idade, o principal fator de *stress* apresentado pelos militares que desempenham a função de patrulheiro, é o conflito trabalho família, podendo considerar-se o motivo da maior parte dos militares serem casados e já conta com filhos no seu agregado familiar. Outra fonte de *stress* que se evidencia também do estudo feito, é o fator relacionado à gestão interna, onde a falta de recursos financeiros, materiais e humanos a influencia diretamente. Deste estudo verificar-se também que comparativamente aos estudos de 2004 e 2009 realizados por outros autores, as médias de *stress* percebido não diferem significativamente, apresentando valores muito semelhantes.

No que respeita as estratégias de *coping*, as mais utilizadas pelos militares, que desempenham a função de patrulheiro no Destacamento Territorial de Penafiel, denota-se que estas são mais direcionadas para a resolução dos problemas, sendo que a estratégia de *coping* mais utilizada a reinterpretação positiva e crescimento, que consiste na interpretação da situação *stressora* de forma favorável, crescendo a partir dela.

5.4 Recomendações e sugestões

No que diz respeito às recomendações e sugestões, propõe-se que sejam realizados estudos anuais para verificar quais os níveis de *stress* dos militares, com o intuito de poder resolver futuros problemas que possam advir devido ao facto dos militares não fazerem uma boa utilização do *coping*

5.5 Limitações da investigação

Na realização deste trabalho a principal limitação verificou-se ao nível, das normas reguladoras para a elaboração deste trabalho, onde a NEP apresenta muitas lacunas. Outra limitação que existiu foi a falta de conhecimento metodológico na realização deste tipo de trabalhos.

5.6 Investigações futuras

Seria de todo rentável, como futuras investigações, analisar comparativamente os níveis de *stress* percebidos e as estratégias de *coping* utilizadas pelos militares, nas demais valências da GNR, de forma a conhecer quais as diferenças apresentadas pelas diversas funções.

Bibliografia

- Academia Militar. (2011). *Trabalho de Investigação Aplicada* (TIA e outros trabalhos de investigação. (nep 520). Lisboa: Academia Militar.
- Afonso, J., e Gomes, R. (2009). *Stress* ocupacional em profissionais de segurança pública : um estudo com militares da Guarda Nacional Republicana, retirado em 5 de junho de 2012, de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010279722009000200017&lng=en&nrm=iso
- Anshe, M., Robertson, M., e Capui, P. (1997). Sources of acute *stress* an their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 337-356.
- Antoniazzi, A., Aglio, D., e Bandeira, D. (1998). *O conceito de coping: uma revisão teórica* Retirado: em 7 de junho de 2012, de <http://www.scielo.br/pdf/%0D/epsic/v3n2/a06v03n2.pdf>
- Ayres, K., Cavalcanti, G., & Brasileiro, M. (2005). *Stress Organizacional: o caso das empresas de base tecnologica incubadas da região Nordeste*. Retirado: em 3 de junho de 2012, de [http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/7601D62A13F8478A03256FC10063CDB4/\\$File/NT000A501A.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/7601D62A13F8478A03256FC10063CDB4/$File/NT000A501A.pdf)
- Azevedo, C., e Azevedo, A. (2008). *Metodologia Científica - contributos Práticos para a Elaboração de Trabalhos Académicos (9.ªed. Revista)*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Chiavenato, I. (2004). *Dinâmica do sucesso das Organizações*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., e Cardoso, C. (2004). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Lisboa: Editora R,Lda.

- Delgado, M. (2008). *Copig e sobrecarga nos cuidados informaisde pessoas com doença de ALZHEIMER*. Lisboa: Tese apresentada com vista à obtençãodo grau de mestre em psicologia, Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Delgado, M. (2008). *Coping e sobrecarga nos cuidados informais de pessoas com doença de ALZHEIMER*. tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de mestre.
- DeVellis, R. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park: CA: SAGE Publications.
- Gonçalves, S., e Neves, J. (2004). *Stress Ocupacional, Estratégias de Coping e Implicação Organizacional em Contexto Policial. Encontro de Psicologia Militar sobre Recrutamento e Selecção* (pp. 165-173). Lisboa: em novembro 2004.
- Hanlon, B. (2001). *tratamentos Práticos para Stress*. Mem Martins: Gráfica Europam,Lda.
- Hill, M., e Hill, A. (2009). *Iinvestigação por Questionário (2ª ed.)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Lazarus, R. S., e Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
- Luthans, F. (2005). *The Organizational Behavior*. Nova Iorque: Mc Graw-Hill.
- Nunnaly, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Paschoal, T., e Tamayo, A. (2005). *Impacto dos valores Laborais e da inetrferência familia-trabalho no estress ocupacional*.Retirado: em 5 de junho de 2012, de <http://www.scielo.br/pdf/%0D/ptp/v21n2/a07v21n2.pdf>
- Pinto, A. (2000). *Burnout proficional em professores portugueses - representações sociais incidencia* . Dissertação de doutoramento em Psicologia, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa .
- Quivy, R., e Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva-Publicações, S. A.
- Ramos, S. (2003). *Satisfação/insatisfação proficional em professores do quadro de nomeação definitiva- Um estudo descritivo*. Coimbra: Dissertação de doutoramento

- Ramos, S., e Carvalho, A. (13 de junho de 2008). *Nível de stress e estratégias de coping dos estudantes do 1º ano do ensino universitário de Coimbra*. Retirado: em 3 de junho de 2012, de <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0368.pdf>
- Ribeiral, C. (2004). *Fatores Indutores de Stresse: Estudo comparativo entre amostras de militares da GNR a exercer funções em Zonas Rurais e Zonas Não- Rurais*. Lisboa: Monografia de Psicologia Social das Organizações.
- Rodrigues, A. (2000). *Stress e coping em estudantes do 12º ano*. Lisboa: Tese apresentada com vista à obtenção do grau de mestrado, no Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Salvain, P., Tisseron, S., Vallée, D., Savoyant, A., e Salome, J. (2008). *Dicionario Encicloppédico de Psicologia*. Lisboa: Edições Texto & Gráfica Lda.
- Sarmento, M. (2008). *Guia prático sobre a metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses de doutoramento, dissertações de mestrado e trabalhos de investigação aplicada*. Lisboa : Universidade Lusitana Editora .
- Serra, A.. (2007). *O Stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Grafica de Coimbra, Lda.
- Sousa, M., e Baptista, C. (2011). *Como fazer investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*. Lisboa: Pactor.
- Sousa, M., e Batista, C. (2011). *Como fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*. Lisboa: Edições de Ciências Sociais e Política Contemporânea .
- Stora, J. (1990). *O stress*. Porto: RÉS- Editora.

Apêndices

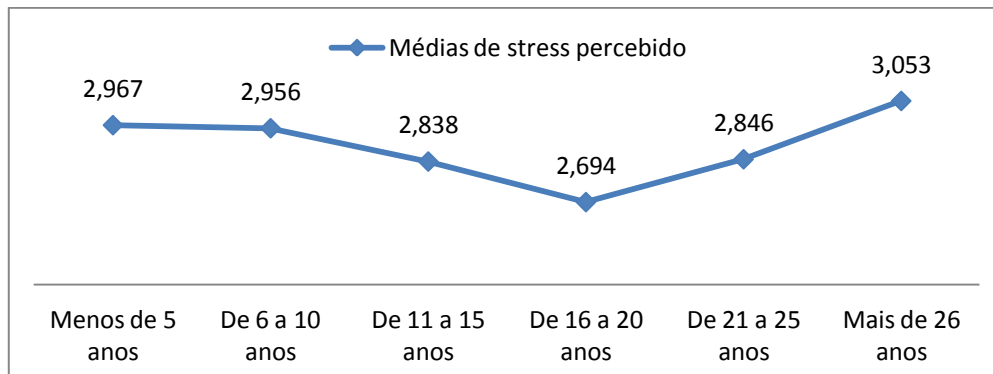
Apêndice A- Definição dos fatores de stress**Tabela 12- Definições dos fatores de stress**

Gestão Interna	Este fator, retrata itens que estão relacionados com a falta de recursos e de apoio a diferentes níveis
Conflito Trabalho-Família	Este fator, retrata itens que estão relacionados com a compatibilização das exigências profissionais com a vida familiar
Ambiguidades e Incertezas	Este fator, retrata as incertezas quanto às responsabilidades
Reconhecimento	Este fator, retrata a imagem da função desempenhada e do guarda
Relações Interpessoais	Este fator, retrata as relações existentes entre o grupo
Atuação Profissional	Este fator, retrata itens que estão relacionados com a função operacional, envolvendo especificamente a necessidade de recorrer a meios extraordinários para o cumprimento das funções
Exigências do ambiente de trabalho	Este fator, retrata uma série de exigências e situações com as quais os guardas se deparam

Apêndice B- Definição dos itens de coping

Tabela 13- Definição dos itens de coping

<i>Coping</i> ativo	Realizar uma ação para acabar com o <i>stressor</i>
Planejar	Pensar sobre o modo de resolver a situação <i>stressora</i> através de <i>coping</i> ativo
Procura de apoio social instrumental	Procurar de informações, ou conselho para resolver a situação <i>stressora</i>
Procura de apoio social emocional	Procura de suporte emocional de alguém
Apoio na religião	Participar em atividades religiosas
Reinterpretação positiva e crescimento	Interpretar a situação de forma favorável, crescendo a partir dela
Retenção	Culpar-se e criticar-se pelo sucedido
Aceitação	Admitir que o facto <i>stressante</i> ocorreu é real
Focagem e expansão de emoções	Aumento da consciência do <i>stress</i> emocional e da tendência de exprimir ou descarregar os sentimentos
Negação	Rejeitar a realidade e o acontecimento <i>stressante</i>
Desinvestimento mental	Pensar em outro objetivo e não com que o <i>stressor</i>
Desinvestimento comportamental	Deixar de se esforçar, para alcançar o objetivo com o qual o <i>stressor</i> está a interferir
Uso de álcool e drogas	Uso de álcool ou outras drogas como um meio acabar com o <i>stressor</i>
Humor	Fazer piadas relativas ao <i>stressor</i>
Suspensão da atividade corrente	Deixar de desempenha a tarefa que estava a desempenhar

Apêndice C- Outros dados recolhidos**Figura 19- Médias de *stress* percebido referentes ao tempo de serviço**

Relativamente à correlação do *stress* percebido pelos militares patrulheiros, do Destacamento Territorial de Penafiel, relativamente ao tempo de serviço verificamos que, os militares que têm mais anos de serviço, mais de 26, e os militares que têm menos de 5 anos de serviço são aqueles que apresentam uma média maior de *stress*, $x=3,053$ e $x=2,967$ respetivamente. No entanto os militares que estão praticamente a meio da carreira profissional, entre os 16 a 20 anos de serviço, apresentam uma média mais baixa, $x=2,694$ respetivamente

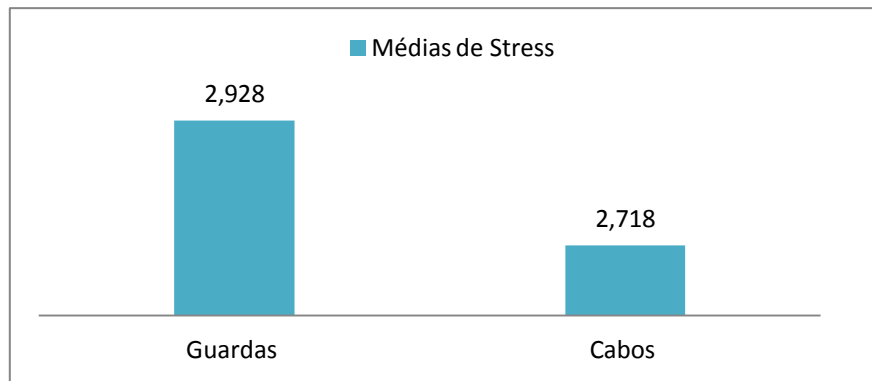


Figura 20-Médias de *stress* referentes aos Postos

Uma vez que os militares patrulheiros dos vários Postos Territoriais possuíam o posto de guarda ou cabo, fizemos uma comparação das médias de *stress* entre ambos, onde verificamos que, relativamente ao *stress* percebido, os guardas apresentam uma média maior de *stress*, $x=2,928$, em comparação com os cabos que apresentam uma média mais baixa de *stress*, $x= 2,718$.

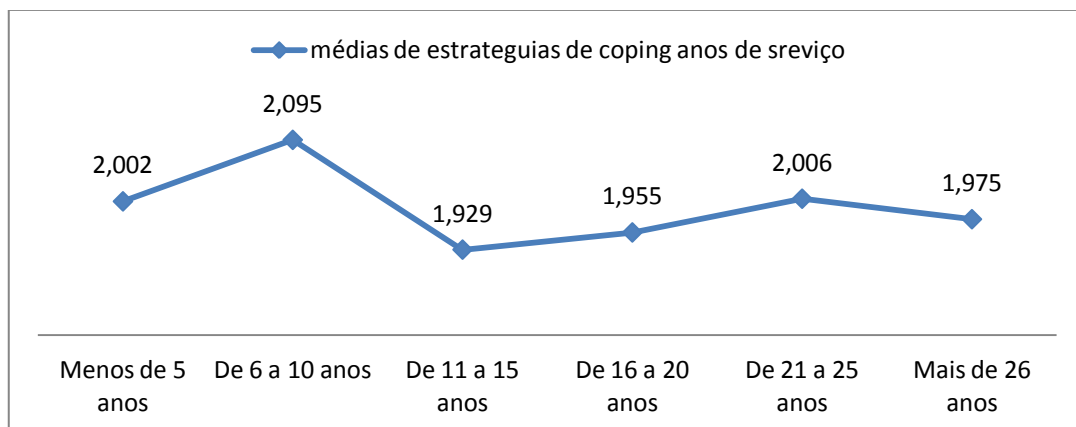


Figura 21- Médias de coping relativas aos anos de serviço

Em relação à comparação feita entre os anos de serviço e o uso de estratégias de *coping* utilizadas pelos militares patrulheiros, do Destacamento Territorial de Penafiel, verificamos que, os militares que têm entre 6 a 10 anos de serviço utilizam mais as estratégias de *coping* e os militares que têm entre os 11 e os 15 anos de serviço usam menos as estratégias de *coping*.

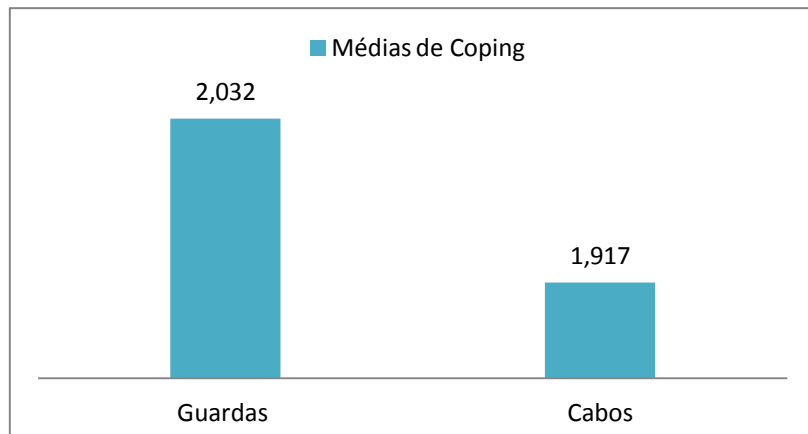


Figura 22-Médias de estratégias de coping relativas ao posto

De acordo com a figura 23, que se encontra em cima, verifica-se que dos vários Postos Territoriais, e após a comparação do uso de estratégias de *coping* relativamente aos guarda e cabos, os guardas utilizam mais o *coping*, com a média de $x=2,032$, em comparação com os cabos que apresentam uma média mais baixa de *stress*, $x=1,917$

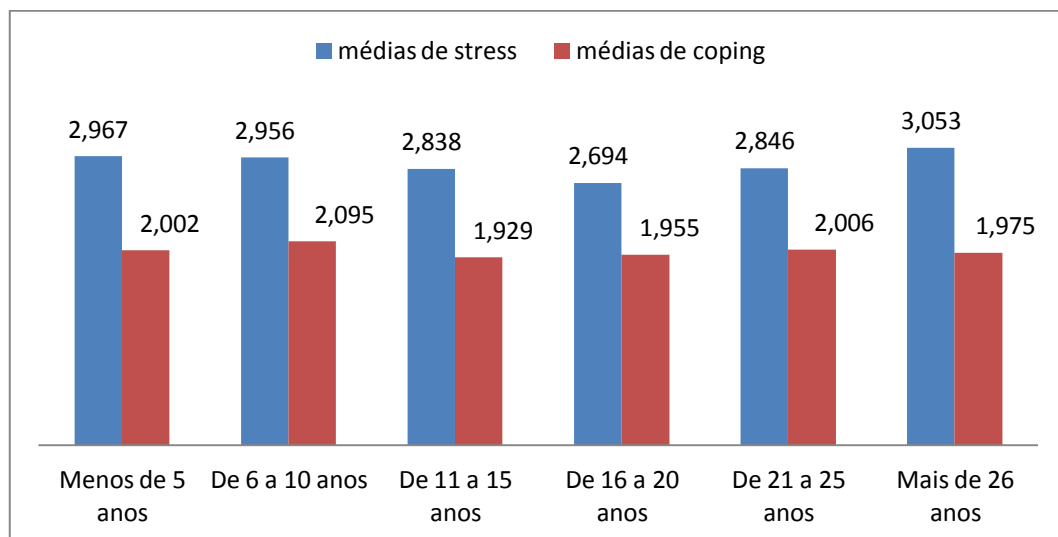


Figura 23-Dados comparativos de *stress* e *coping* relativos aos anos de serviço

Na comparação entre as fontes de *stress* e as estratégias de *coping* dos dados relativos aos anos de serviço dos militares, representado na figura 21, verificamos que não existem grandes discrepâncias entre eles mas entre os 16 e os 20 anos de serviço a diferença entre os dois é menor.

Anexos

Anexo A - Questionário relativo às fontes de *stress* e estratégias de *coping*

Fatores de *stress* e estratégias de *coping* utilizadas pelos militares da GNR no desempenho de funções.

No âmbito da realização de uma investigação aplicada, mais propriamente no Trabalho de Investigação Aplicada, inserida na tese mestrado a realizar pelo curso de aspirantes da GNR da Academia Militar, solicitamos a sua colaboração no preenchimento dos questionários que apresentamos de seguida.

Com a elaboração destes questionários iremos efetuar um estudo no qual se pretende verificar quais os principais fatores de *stress* inerentes à carreira de um profissional da Guarda Nacional Republicana, bem como saber se as estratégias de *coping* (gestão de *stress*) utilizadas surtem efeito.

A sua colaboração é importante pois permitirá efetuar um diagnóstico importante e essencial do ponto de vista organizacional, podendo futuramente ser a base para projetos de intervenção e formação

O conjunto de questões que se segue estão relacionadas com a forma como se sente face à sua função, pedimos-lhe que leia atentamente todas elas, frisando o facto de não existirem respostas certas ou erradas.

Os dados obtidos a partir deste questionário são anónimos e confidenciais, destinando-se exclusivamente para fins de investigação científica, não havendo qualquer forma de identificação no seu preenchimento

Muito obrigado pela sua colaboração!

Para mais informações ou questões que possam surgir poderá contactar: o Aspirante de GNR – Infantaria Luís Alves, através do e-mail Alves.lmq@gnr.pt

- 1) As afirmações que se seguem estão diretamente relacionadas com o nível de pressão que pode sentir face às funções que desempenha. Para cada uma delas escolha uma opção assinando com um círculo (O) ou com uma cruz (X) a que melhor corresponde ao seu caso pessoal:

1	2	3	4	5
Não me causa pressão	Causa-me pouca pressão	Causa-me alguma pressão	Causa-me muita pressão	Causa-me demasiada pressão

1. Excesso de horas de trabalho	1 2 3 4 5
2. A existência de incertezas quanto às minhas responsabilidades	1 2 3 4 5
3. Instabilidade e insegurança profissional	1 2 3 4 5
4. Andar o dia todo de um lado para o outro	1 2 3 4 5
5. Haver discriminação e favoritismo encobertos	1 2 3 4 5
6. Remuneração inadequada	1 2 3 4 5
7. Falta de tempo para os problemas pessoais dos cidadãos	1 2 3 4 5
8. Necessidade de formação contínua	1 2 3 4 5
9. Vida cronometrada	1 2 3 4 5
10. Toda a gente dar «palpites» sobre a minha profissão	1 2 3 4 5
11. Ter de fazer tudo e ainda ser acusado de não cumprir o meu dever	1 2 3 4 5
12. Falta de respeito e desconsideração por parte dos cidadãos	1 2 3 4 5
13. Falta de autonomia	1 2 3 4 5
14. As colocações	1 2 3 4 5
15. Falta de prestígio social	1 2 3 4 5
16. Ter controlo insuficiente sobre o meu trabalho	1 2 3 4 5
17. Conciliar a profissão e a família	1 2 3 4 5
18. Deficientes condições físicas do local de trabalho	1 2 3 4 5
19. Falta de apoio dos superiores	1 2 3 4 5
20. Deficiente apoio e proteção ao polícia	1 2 3 4 5
21. Falta de participação na tomada de decisões	1 2 3 4 5
22. Excessiva exposição: “somos atores constantemente”	1 2 3 4 5
23. Imprevisibilidade do que acontece durante um dia de trabalho	1 2 3 4 5
24. Ninguém confiar na minha competência	1 2 3 4 5
25. Agressividade e violência dos criminosos	1 2 3 4 5
26. Adaptação à profissão	1 2 3 4 5
27. Situações novas todos os dias	1 2 3 4 5
28. Desfasamento entre a formação que tenho e as exigências atuais	1 2 3 4 5
29. Escassez de estruturas e materiais de apoio	1 2 3 4 5
30. Levar os problemas do trabalho para casa	1 2 3 4 5
31. Novos métodos de trabalho	1 2 3 4 5
32. Falta de acompanhamento por parte da comunidade	1 2 3 4 5
33. Falta de comunicação com os cidadãos	1 2 3 4 5
34. Definição pouco clara daquilo que tenho que fazer	1 2 3 4 5
35. Falta de tempo para a vida pessoal	1 2 3 4 5
36. Assistir ao desencanto progressivo dos cidadãos ao longo do tempo	1 2 3 4 5
37. Falta de apoio por parte dos colegas	1 2 3 4 5
38. Horários prolongados	1 2 3 4 5

1	2	3	4	5
Não me causa pressão	Causa-me pouca pressão	Causa-me alguma pressão	Causa-me muita pressão	Causa-me demasiada pressão

39. Ter que fazer uso da força	1	2	3	4	5
40. Estar em permanente risco de vida	1	2	3	4	5
41. Os conflitos com os colegas	1	2	3	4	5
42. Excesso de trabalho	1	2	3	4	5
43. Recursos humanos insuficientes	1	2	3	4	5
44. Treino inadequado	1	2	3	4	5
45. Exposição ao perigo	1	2	3	4	5
46. Enfrentar o desconhecido	1	2	3	4	5
47. Recursos materiais insuficientes	1	2	3	4	5
48. O meu trabalho ser muito rotineiro	1	2	3	4	5
49. Punições inadequadas para os infratores	1	2	3	4	5
50. Excesso de burocracia	1	2	3	4	5
51. Atitudes negativas por parte dos cidadãos face ao trabalho que faço	1	2	3	4	5
52. Prender pessoas violentas	1	2	3	4	5
53. Formação insuficientes	1	2	3	4	5
54. “Atender” os pequenos acidentes	1	2	3	4	5
55. Responsabilização dos polícias pela criminalidade	1	2	3	4	5
56. O serviço por turnos	1	2	3	4	5
57. A excessiva disciplina que existe na Instituição	1	2	3	4	5
58. Recursos financeiros insuficientes	1	2	3	4	5
59. Passar mais horas no trabalho do que em casa	1	2	3	4	5
60. Morosidade do sistema jurídico	1	2	3	4	5
61. Pouco reconhecimento das minhas capacidades	1	2	3	4	5
62. Pressão constante para desempenhar as tarefas depressa e bem	1	2	3	4	5
63. Leitura de incidentes policiais na comunicação social	1	2	3	4	5
64. Falta de coesão e espírito de grupo no meu local de trabalho	1	2	3	4	5
65. Mau aproveitamento dos recursos por parte dos superiores	1	2	3	4	5
Outras fontes de <i>stress</i> no seu local de trabalho:					
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

- 2) Em geral, em que medida considera a sua **atividade profissional geradora de ansiedade, desconforto ou *stress***? Por favor, assinale com uma cruz (X) a resposta que melhor corresponde à sua opinião:

1	2	3	4	5
Nada geradora de <i>stress</i>	Pouco geradora de <i>stress</i>	Moderadamente geradora de <i>stress</i>	Muito geradora de <i>stress</i>	Extremamente geradora de <i>stress</i>

Em geral, em que medida considera a sua atividade profissional promotora de bem-estar?
Por favor, assinale com uma cruz (X) a resposta que melhor corresponde à sua opinião:

1	2	3	4	5
Nada promotora de bem-estar	Pouco promotora de bem-estar	Promotora de considerável bem-estar	Promotora de muito bem-estar	Promotora de elevadíssimo bem-estar

3) **Indique o que (você) habitualmente faz quando vive um acontecimento gerador de desconforto, ansiedade ou stress. Para cada afirmação escolha uma das seguintes opções, assinalando com um círculo (O) ou com uma cruz (X):**

1	2	3	4
Não faço isto	Faço um pouco isto	Habitualmente Faço isto	Faço muito isto

1.	Tento crescer como pessoa, como resultado dessa experiência.	1	2	3	4
2.	Volto-me para o trabalho ou para outras atividades substitutas, para não pensar nas coisas.	1	2	3	4
3.	Fico perturbado(a) e exprimo as minhas emoções.	1	2	3	4
4.	Procuo obter conselhos de alguém sobre o que fazer.	1	2	3	4
5.	Concentro os meus esforços em fazer qualquer coisa quanto a isso.	1	2	3	4
6.	Digo a mim próprio(a) “isto não está a acontecer”.	1	2	3	4
7.	Confio-me a Deus.	1	2	3	4
8.	Rio-me da situação.	1	2	3	4
9.	Admito perante mim mesmo(a) que não posso lidar com a situação, e desisto de tentar fazê-lo.	1	2	3	4
10.	Controlo-me para não fazer qualquer coisa precipitada.	1	2	3	4
11.	Discuto os meus sentimentos com alguém.	1	2	3	4
12.	Fumo mais para me fazer sentir melhor.	1	2	3	4
13.	Habituo-me à ideia de que isso aconteceu.	1	2	3	4
14.	Falo com alguém para me informar melhor sobre a situação.	1	2	3	4
15.	Evito distrair-me com outros pensamentos ou atividades.	1	2	3	4
16.	Sonho acordado(a) com outras coisas.	1	2	3	4
17.	Fico perturbado(a) e tenho plena consciência disso.	1	2	3	4
18.	Procuo a ajuda de Deus.	1	2	3	4
19.	Faço um plano de ação.	1	2	3	4
20.	Digo piadas sobre o assunto.	1	2	3	4
21.	Aceito que isso aconteceu e que não pode ser alterado.	1	2	3	4
22.	Evito fazer qualquer coisa quanto a isso até que a situação o permita.	1	2	3	4
23.	Procuo obter apoio emocional de amigos e família.	1	2	3	4
24.	Simplemente desisto de tentar atingir esse objetivo.	1	2	3	4
25.	Faço tentativas adicionais para tentar libertar-me do problema.	1	2	3	4
26.	Tento descontraí-me por um bocado, tomando um “copo”.	1	2	3	4
27.	Recuso-me a acreditar que isso aconteceu.	1	2	3	4
28.	Exprimo os meus sentimentos.	1	2	3	4
29.	Tento ver as coisas de outra perspetiva para que pareçam mais positivas.	1	2	3	4
30.	Falo com alguém que possa fazer algo concreto quanto ao problema.	1	2	3	4
31.	Durmo mais que o habitual.	1	2	3	4
32.	Tento definir uma estratégia sobre o que fazer.	1	2	3	4
33.	Concentro-me na resolução do problema e, se necessário, deixo as outras coisas um pouco de lado.	1	2	3	4

1	2	3	4
Não faço isto	Faço um pouco isto	Habitualmente Faço isto	Faço muito isto

34. Procuo simpatia e compreensão de alguém.	1	2	3	4
35. Bebo álcool para pensar menos no problema.	1	2	3	4
36. Brinco com o assunto.	1	2	3	4
37. Desisto de tentar obter o que quero.	1	2	3	4
38. Procuo encontrar algo de bom no que está a acontecer.	1	2	3	4
39. Penso sobre como poderia lidar com o problema da melhor maneira.	1	2	3	4
40. Finjo que isso não aconteceu realmente.	1	2	3	4
41. Asseguro-me de que não vou piorar as coisas por agir demasiado cedo.	1	2	3	4
42. Tento seriamente evitar que outras coisas interfiram com os meus esforços para lidar com a situação.	1	2	3	4
43. Vou ao cinema ou vejo televisão para pensar menos nisso.	1	2	3	4
44. Aceito a realidade do facto de que isso aconteceu.	1	2	3	4
45. Pergunto a pessoas que tiveram experiências semelhantes o que fizeram.	1	2	3	4
46. Sinto muita perturbação emocional e dou comigo a exprimir fortemente esses sentimentos.	1	2	3	4
47. Tomo medidas diretas para superar o problema.	1	2	3	4
48. Procuo encontrar conforto na minha religião.	1	2	3	4
49. Esforço-me por esperar pela altura certa para fazer alguma coisa.	1	2	3	4
50. Faço troça da situação.	1	2	3	4
51. Reduzo o grau de esforço que estou a pôr na resolução do problema.	1	2	3	4
52. Falo com alguém sobre como me sinto.	1	2	3	4
53. Vou dar um passeio para não pensar no problema.	1	2	3	4
54. Aprendo a viver com isso.	1	2	3	4
55. Ponho de lado outras atividades para me concentrar no assunto.	1	2	3	4
56. Penso muito nos passos a dar.	1	2	3	4
57. Ajo como se isso nem sequer tivesse acontecido.	1	2	3	4
58. Faço o que tem de ser feito, um passo de cada vez.	1	2	3	4
59. Aprendo alguma coisa com a experiência.	1	2	3	4
60. Rezo mais do que é habitual.	1	2	3	4
61. Vou dar um passeio para pensar no problema com mais calma.	1	2	3	4

5 – Dados pessoais e profissionais

Por último, responda às seguintes questões sobre a sua experiência profissional e alguns dados pessoais. **Estes dados destinam-se apenas à caracterização global da amostra inquirida.**

1. **Género:** ___ Feminino ___ Masculino

2. **Idade:** _____

3. **Estado civil:**

___ Solteiro (a)

___ Viúvo (a)

___ Casado (a)

___ Vive com companheira (o)

___ Divorciado (a)

4. **Tem filhos?** Sim ___ Não ___

5. **Habilitações literárias completas:**

___ Menos do que o 9.º Ano

___ 12.º Ano

___ 9.º Ano

___ Bacharelato

___ 10.º Ano

___ Licenciatura

___ 11.º Ano

___ Outros: _____

6. **N.º de anos de serviço:** _____

7. **Função/ cargo atual:** _____

8. **Posto:**

___ Cabo

___ Guarda

9. **Posto Territorial a que pertence:**

Destacamento Territorial de Penafiel:

___ Posto Territorial do Lordelo;

___ Posto Territorial de Paço de Sousa;

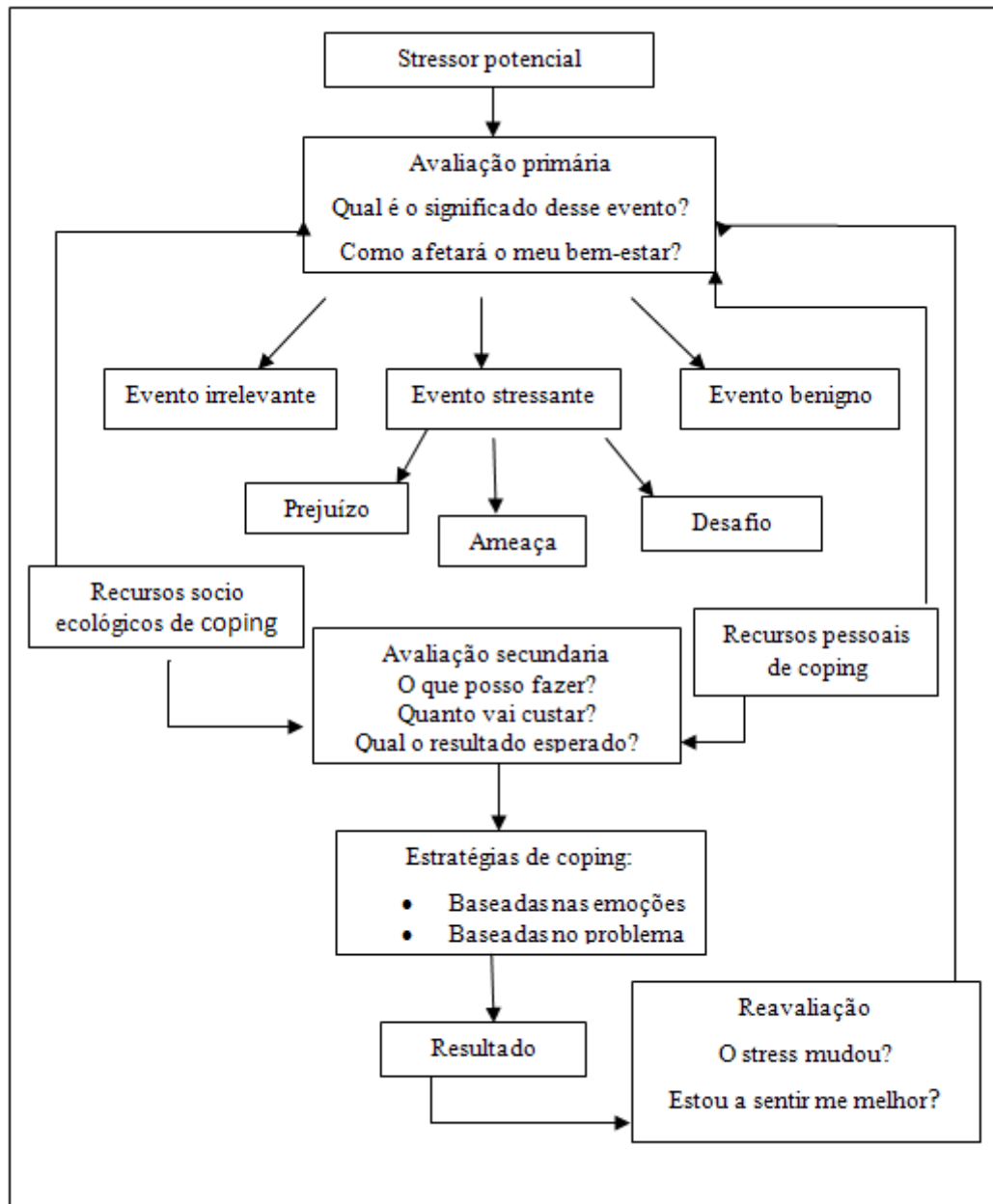
___ Posto Territorial de Paredes;

___ Posto Territorial de Penafiel;

___ Posto Territorial de São Vicente.

Obrigado pela sua Colaboração

(Este Questionário, resulta de uma escala de fontes de *stress* em contexto policial (EFSCP) e de uma escala de estratégias de coping (EEC), elaborada por : Sonia P. Gonçalves, José Neves e Estelle Morin)

Anexo B - Modelo de processamento de *stress* e *coping*Figura 24- Modelo de processamento de *stress* e *coping* (Lazarus e Folkma,1984)

Anexo C - Esquema de coping e stress

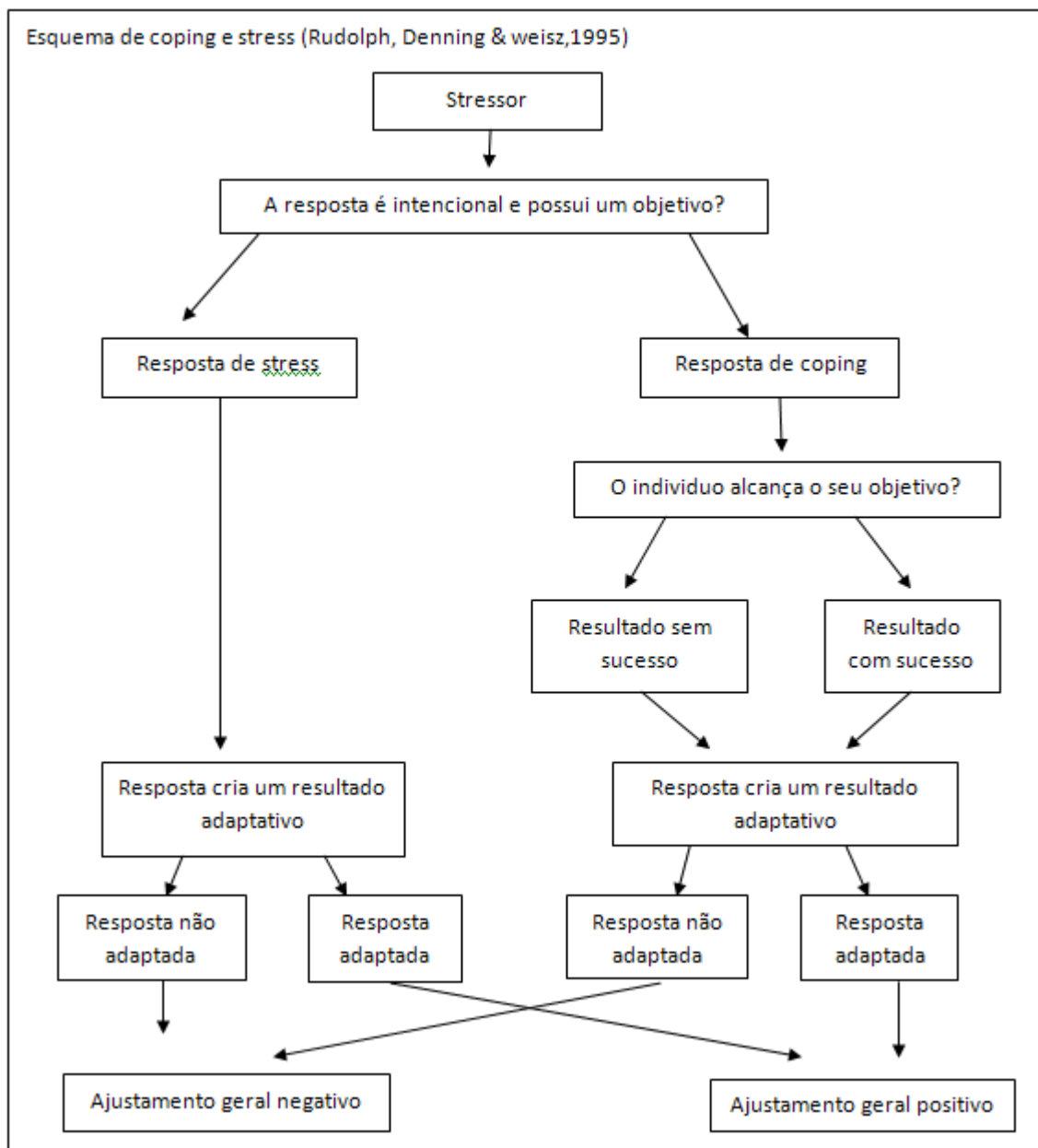


Figura 25-Esquema de coping e stress