



## **Serviço de Psicologia e Acompanhamento**

**Associação Sindical dos Funcionários de Investigação Criminal  
da Polícia Judiciária**

# **RELATÓRIO (2005 - 2015)**

**10 Anos de SPA**

## INTRODUÇÃO

No presente relatório, começamos por assinalar os dez anos da criação do Serviço de Psicologia da ASFIC/PJ. Este serviço foi criado em 2005 com o objetivo de disponibilizar apoio psicológico aos inspetores e às suas famílias. A premência da criação deste serviço por parte dos dirigentes da ASFIC nasceu da falta de apoio prestado pela instituição aos seus funcionários, numa profissão que envolve elevados níveis de desgaste ao longo da carreira, afetando não só as pessoas que nela trabalham mas também os seus familiares.

Ao longo destes dez anos, o SPA tem-se pautado sempre por valores humanos, solidários, numa postura dinâmica e sensível às especificidades das forças policiais. Um serviço aberto a diversos projetos clínicos, científicos e sociais, procurando dar a melhor resposta possível aos pedidos que nos vão chegando.

É essencialmente na área clínica que o SPA se tem destacado. Entre avaliações psicológicas, orientações vocacionais e pedidos de psicoterapia, o serviço tem-se desenvolvido e assume hoje uma importância inquestionável.

Ultrapassada alguma resistência inicial relativamente à ideia de pedir ajuda psicológica, o número de pedidos foi aumentando substancialmente ao longo dos anos. A maioria dos casos que nos chegam passa por pedidos de apoio psicoterapêutico, que se distribuem entre Lisboa, Porto e Braga, entre sócios no ativo, sócios aposentados e familiares. Recebemos sobretudo adultos e adolescentes mas também algumas crianças. Realizamos maioritariamente psicoterapia individual embora nos cheguem pontualmente pedidos de psicoterapia conjugal e familiar.

As pessoas entendem hoje que a Psicologia pode ter um papel importante não só em casos de psicopatologia declarada, mas também na gestão de conflitos, na elaboração de problemáticas existenciais, bem como na otimização dos recursos internos e externos que facilitam a adaptação a novas situações.

O SPA tem mantido uma postura facilitadora, articulando-se sempre que necessário com outras instituições (hospitais, escolas, etc.), adaptando-se às especificidades da profissão e à cultura institucional mas essencialmente às necessidades de cada pessoa porque cada caso é único e especial.

O balanço destes dez anos é claramente positivo. É motivo de orgulho para a ASFIC disponibilizar aos seus associados um serviço que se pauta por valores humanos, como a liberdade, o altruísmo, a solidariedade, e o espírito de grupo, um serviço que procura acolher cada pessoa respeitando a sua individualidade e dando-lhe a resposta adequada.

A ASFIC tem apoiado sempre o Serviço de Psicologia. Todos os dirigentes, colaboradores e associados têm investido e contribuído, mostrando interesse e disponibilidade na continuidade deste projeto e ajudando-o a crescer, a transformar-se num serviço sólido e com potencial futuro.

De seguida, fazemos um resumo dos dois projetos realizados pelo SPA em 2005 que representam, ainda hoje, dois temas fundamentais no trabalho clínico desenvolvido.

### Desgaste Profissional

Os níveis de *stress* são particularmente elevados nas forças policiais e podem traduzir-se tanto a nível físico como a nível emocional.

O *stress* aumenta a dificuldade de adaptação ao meio exterior, nomeadamente às exigências profissionais e aos desafios do dia-a-dia. Surgem, habitualmente, sentimentos de pressão, frustração, medo e conflito. Observa-se uma maior sensibilidade e irritabilidade na relação com os pares e com as chefias. As divergências podem ser pessoalizadas e os problemas exacerbados, o que dificulta o trabalho em equipa. Os níveis de tolerância à frustração diminuem, as reações podem oscilar entre a agressividade e a desistência. Instala-se o negativismo e a falta de esperança. O organismo fica em alerta, impedindo o indivíduo de relaxar e de extrair prazer de atividades outrora prazerosas, comprometendo o entusiasmo e a qualidade do trabalho desenvolvido e a realização profissional.

A nível físico surgem, frequentemente, alterações do ritmo cardíaco, perturbações alimentares, bem como perturbações do sono (desgaste provocado pelos piquetes e pelas prevenções que, ao longo dos anos, vai alterando os ritmos de sono/vigília).

Quando não há uma ajuda atempada, o *stress* pode-se generalizar a outras áreas da vida da pessoa, causando problemas pessoais, conjugais e familiares, contribuindo para um isolamento cada vez maior e aumentando os comportamentos de risco.

Não é por acaso que a estes quadros de *stress* se associam, amiúde, problemas depressivos. A severidade dos sintomas aumenta, emergindo uma sensação de esgotamento, de exaustão, denominada *Síndrome de Burnout*. Nos casos mais graves o sofrimento psíquico agudiza-se tornando-se de tal forma intolerável que pode culminar no suicídio.

Por tudo isto, é importante apostar na prevenção, estar atento aos sinais e pedir ajuda. Esperemos que nos próximos anos a cultura institucional evolua, no sentido de se tornar mais sensível e mais atenta à saúde física e emocional dos seus funcionários, respeitando os seus ritmos e as suas necessidades biopsicosocioculturais, pilares absolutamente estruturantes para o bem-estar individual e grupal.

### As queixas mais frequentes

- Sobrecarga de trabalho e pressão no cumprimento de prazos;
- Trabalho por turnos (piquetes, prevenções, horas extraordinárias) que altera os ritmos de sono e, ao longo dos anos cria desgaste físico e psicológico;
- Excesso de burocracia;

- Falta de recursos humanos, técnicos e materiais;
- Conflitos nas relações com os colegas ou com as chefias;
- Processos disciplinares;
- Chefias com pouca capacidade de liderança, dificuldade em tomar decisões, dificuldades em comunicar, transmitindo insegurança aos seus funcionários;
- Seleção profissional e distribuição das pessoas pelos diferentes departamentos pouco criteriosa, sem ter em conta o perfil e a experiência de cada pessoa;
- Ambiente de trabalho competitivo, individualista onde é cada vez menos cultivado o espírito de corpo, a partilha e a entreaajuda;
- Exposição ao risco, acidentes de trabalho e mortes;
- Cultura institucional resistente à mudança, pouco flexível e pouco atenta às necessidades humanas;
- Disfunção entre a dimensão legal e a dimensão social/moral;
- Hierarquia, progressão na carreira;
- Sentimento de desvinculação num ambiente cada vez mais descaracterizado e impessoal. A falta de referências causa sensação de desenraizamento, falta de sentimento de pertença, potenciando a solidão e o desamparo;
- Comissões de serviço, afastamento prolongado da família que pode comprometer a vida conjugal e o acompanhamento próximo dos filhos;
- A instituição incentiva pouco a prática desportiva e de exercício físico, fundamentais para o bem-estar físico e emocional e para o espírito de grupo;
- Novos horários excessivamente rígidos e incompatíveis com uma profissão onde tantas vezes é exigido trabalho fora de horas;
- Cortes nos vencimentos e conseqüente privação económica.

## Sintomatologia Apresentada

- Falta de motivação, desinteresse;
- Sentimentos de pressão, ansiedade;
- Diminuição da resistência à frustração. As reações podem oscilar entre a agressividade e a desistência;
- Crescente irritabilidade;
- Dificuldade de controlo dos impulsos (explosões súbitas de raiva, fúria ou choro desajustadas ao contexto);
- As divergências tendem a ser mais pessoalizadas, o que exponencia o conflito;
- Maior labilidade do humor;
- Maior negativismo e falta de esperança;
- Diminuição da qualidade do trabalho desenvolvido e do sentimento de realização profissional;
- Crises de ansiedade;
- Aumento da probabilidade de desenvolver comportamentos de risco, nomeadamente dependências e adições;
- Alterações do ritmo cardíaco;
- Perturbações alimentares e gastrointestinais;
- Perturbações do sono;
- Crescente desinteresse por atividades de lazer extraprofissionais (desporto, cultura, eventos sociais, intelectuais, etc.);
- Isolamento em relação aos colegas, amigos e familiares;
- Aumento da probabilidade de conflitos conjugais e familiares (divórcios, etc);
- Depressão;
- *Burnout*;
- Ideação suicida.

## Intervenção

Os níveis de exigência, risco e exposição ao *stress* nas forças policiais provocam elevados níveis de desgaste. Com o intuito de responder a esta problemática, o Sindicato de Investigação Criminal da Polícia Judiciária (ASFIC/PJ) criou, em 2005, o Serviço de Psicologia e Acompanhamento (SPA), com o fim de disponibilizar apoio psicológico aos inspetores (no ativo e em regime de aposentação), bem como às suas famílias.

O apoio psicoterapêutico que oferecemos aos nossos associados assenta numa relação de confiança e num trabalho de continuidade, entendendo a psicoterapia como uma experiência reparadora e transformadora, capaz de desbloquear tensões e impasses, otimizar os recursos externos e internos de cada pessoa, restabelecendo a autoestima e a motivação, promovendo o desenvolvimento de novas estratégias/competências para lidar de forma mais saudável com os desafios do dia-a-dia e alcançar uma maior realização pessoal e profissional.

A psicoterapia é uma experiência emocional vivida e por isso difícil de explicar ou traduzir em palavras. Uma pessoa procura uma psicoterapia porque está a sofrer emocionalmente, perdeu a capacidade de sonhar, encontra-se numa situação de impasse. Precisa de ajuda. A psicoterapia surge como um processo de mudança da forma de se ver a si próprio e ao mundo. Este processo de crescimento implica sofrimento, é feito de avanços e retrocessos, e deve ser gerido equilibrando a segurança e a criatividade, a repetição e a diferença, encarando a verdade e devolvendo à pessoa a capacidade de se sonhar, de se projetar no futuro, de se superar a si próprio, de se sentir mais forte e mais completo. Tudo isto implica tempo, disponibilidade e persistência.

A atuação do SPA passa pelo investimento na prevenção (identificação atempada de fatores de risco) e pela intervenção em situações de crise propriamente dita. Procuramos dar sempre resposta aos pedidos que nos chegam com a maior brevidade possível e, quando necessário, estabelecemos pontes com outros técnicos, procurando o melhor encaminhamento possível para cada caso.

Neste tipo de profissão é muito difícil mostrar fragilidades, as pessoas sofrem muitas vezes em silêncio, temendo o julgamento dos colegas e das chefias. A falta de sensibilidade por parte da instituição aos problemas emocionais e sociais dos seus funcionários não incentiva o pedido de ajuda. Conseqüentemente, nas problemáticas ansiosas e depressivas não são raros os casos em que as pessoas começam por adoecer fisicamente e procurar auxílio médico. O pedido de apoio psicológico surge depois, muitas vezes quando já foram esgotadas todas as outras hipóteses. É mais difícil expressar a dor emocional do que a dor física perante os pares e perante as chefias. Esta é uma realidade que ao longo destes dez anos temos tentado combater.

### Passagem à Aposentação

A passagem à aposentação é uma fase delicada, como todas as fases de mudança. No caso da Polícia Judiciária, o término da profissão ocorre, por vezes, de forma abrupta, não facilitando o processo de desvinculação da instituição onde são dedicados tantos anos a uma profissão vivida de forma muito intensa e absorvente que impõe uma dedicação, por vezes, exclusiva, comprometendo frequentemente a vida pessoal, familiar e social em prol das exigências profissionais.

Como qualquer fase de mudança, a passagem da vida ativa à aposentação implica um trabalho de luto e uma adaptação à nova realidade, implicando mudanças no projeto de vida e a descoberta de novos sentidos. É inevitavelmente uma fase de balanços e reflexões, que pode ser vivida de forma mais atormentada ou mais tranquila dependendo dos recursos internos e externos que cada pessoa tem para lidar com esta etapa da vida.

As situações de crise, nomeadamente o sentimento de perda (efetiva ou simbólica) ligam-se a distúrbios de ansiedade e depressão que se não forem devidamente acompanhados podem evoluir para quadros psicopatológicos mais preocupantes.

Neste sentido, o SPA desenvolve um papel facilitador, disponibilizando aos inspetores um acompanhamento adequado, que lhes possibilite uma adaptação mais saudável a esta nova fase e sensibilizando a própria instituição para estas problemáticas.

### Fatores a ter em conta neste processo

- As características da personalidade de cada pessoa, a sua capacidade de lidar com a mudança e de se adaptar a situações novas;
- A história de vida, o projeto existencial, os interesses e motivações de cada indivíduo;
- O balanço dos anos que passou na Polícia e o sentimento de auto-realização pessoal e profissional;
- As condições em que decorre o processo de passagem à aposentação (limite de idade, acidente, doença, vontade do próprio, etc.);
- A pessoa sai de boas relações com a instituição ou sai magoada, zangada ou desiludida;.
- Balanço entre ganhos e perdas;
- O contexto familiar e a rede de suporte;
- Relações de amizade e interação social;
- Projetos em que a pessoa está envolvida e outras áreas de interesses (profissionais, académicos, lúdicos, culturais, etc.) ;
- A idade, a maturidade emocional e a aceitação das limitações e do envelhecimento;
- Sentimento de pertença, sentir-se útil nos diferentes papéis sociais;
- Saúde física e emocional;
- Autonomia versus dependência;
- Sentimento de proteção versus Desamparo;
- Relação com a solidão;

- Recursos cognitivos e intelectuais;
- Criatividade e capacidade de resolução de problemas;
- Perdas orgânicas, afetivas e sociais;
- Preconceito e discriminação institucional e social face aos aposentados;
- Crise de identidade e dificuldade de adaptação a novos papéis (perda de papel social/profissional, mudança de papéis na esfera familiar e social);
- Perda de poder de decisão;
- Perdas a nível económico;

### Sintomatologia Apresentada

- Sentimentos de fragilidade e dependência;
- Diminuição de contactos sociais;
- Alteração dos ritmos e da rotina, ter demasiado tempo para preencher;
- Falta de motivação para iniciar novos projetos;
- Diminuição da autoestima;
- Ideia de rutura e medo do desconhecido;
- Negativismo e falta de esperança;
- Isolamento e solidão;
- Dificuldade em lidar com as perdas físicas, sociais e materiais;
- Medo da morte;
- Rigidez e perda de sentido de humor;
- Dificuldade em gerir a proximidade/ distância face à instituição;
- Depressão;
- Hipocondria;
- Somatização;

- Perturbações do sono;
- Falhas de memória;
- Demências;
- Ansiedade;
- *Stress* pós-traumático;
- Dependências/adições;
- Ideação suicida.

## Intervenção

A atuação do SPA durante o processo de passagem à aposentação passa pela prevenção e pela intervenção em situações de crise.

Procuramos, antes de mais, compreender a forma como decorre o processo de passagem à aposentação na instituição e como é que cada pessoa o vive, tendo em conta a sua personalidade, história de vida, idade, projeto existencial, suporte familiar e social.

Respeitando a individualidade de cada pessoa, acompanhamos esta fase de transição, através da psicoterapia criando ferramentas que facilitam o processo de mudança e promovem uma adaptação saudável a esta nova fase da vida:

- Trabalhar as perdas e os ganhos;
- Desenvolver a flexibilidade;
- Promover o envelhecimento ativo, assente na estimulação biopsicossocial;
- Prevenir a solidão e o isolamento;
- Melhorar a qualidade de vida em termos emocionais e sociais;
- Promover o desenvolvimento intelectual, cultural e espiritual;
- Estimular o otimismo e o sentido de humor;
- Re(descobrir) potencialidades latentes;
- Superar medos, inibições e limites;
- Valorizar a sabedoria e a experiência;
- Estimular a capacidade de iniciativa e desenvolvimento de novos projetos;

- Ativar e transformar pensamentos, sonhos e comportamentos;
- Apoiar o processo de desvinculação saudável à instituição;
- Aumentar a autoestima;
- Preservar a autonomia e a capacidade de decisão;
- Promover a adaptação a novos papéis sociais;
- Entender cada pessoa como um ser único e irrepetível, ajudando-a a expandir as suas potencialidades;
- Ajudar a fazer o luto da instituição;
- Criar um espaço de reflexão, desbloqueio de tensões e desenvolvimento da criatividade.

### **Balço dos primeiros dez anos do SPA**

Ao longo dos anos o número de casos recebidos foi aumentando significativamente, atingindo um maior volume de pedidos em 2013 e começando a estabilizar a partir do ano de 2014. Acreditamos que este aumento de casos que atingiu o ponto máximo em 2013 se deveu ao quadro socioeconómico do país, à crise com que as famílias se depararam, aos cortes de vencimento e à maior rigidez do horário de trabalho, situações que criaram uma maior instabilidade emocional. As condições de privação socioeconómicas podem ser causadoras de perturbações psicológicas diversas, na medida em que a segurança é a finalidade mais importante do aparelho psíquico, um dos fatores base da saúde mental.

Nas forças policiais, têm sido identificados vários fatores específicos indutores de *stress* (excesso de horas de trabalho seguidas, horários incertos e mutáveis, pressão com o cumprimento de prazos, ambiguidade e responsabilidade acrescida, exposição ao risco, necessidade de proteção e confiança nos colegas e nas chefias, disfunção entre a dimensão legal e a dimensão social, etc.). A crise socioeconómica veio acrescentar aos indutores de *stress* inerentes à função policial outras privações como cortes no salário, perda de regalias a nível da saúde é da esfera psicossocial, bem como falta de reconhecimento de mérito pelo trabalho desenvolvido, o que potenciou o aumento dos níveis de ansiedade, de insatisfação, de desgaste, bem como o sentimento de revolta, agravando assim as dificuldades já conhecidas e identificadas, desencadeando novos riscos.

No que respeita ao tipo de pedidos, verificamos que ao longo destes 10 anos a maioria dos pedidos foram de psicoterapia. Seguidamente, mas com menor expressão registámos os casos de orientação vocacional/profissional e os casos de aconselhamento. A maior parte das pessoas que procuram o serviço fazem um acompanhamento psicoterapêutico de continuidade.

A maior parte dos pedidos recebidos no serviço nestes dez anos provém de associados da ASFIC/PJ que se encontram no ativo (sujeitos a níveis de *stress* e de desgaste elevados). Seguidamente, surgem os pedidos dos familiares. A procura do serviço por parte dos aposentados é bastante inferior, o que poderá dar conta do seu afastamento relativamente à instituição.

O SPA existe desde 2005 em Lisboa. Em 2010 estendeu-se o apoio psicológico ao Porto e em 2013 a Braga, no sentido de dar resposta aos pedidos dos associados da zona norte do país.

Verificamos que as patologias predominantes, nestes dez anos, foram claramente a depressão e a ansiedade. Registámos também algumas situações de luto e acidentes em serviço, bem como outras problemáticas como perturbações do sono, perturbações psicossomáticas, etc. Os quadros de *Burnout* e de ideação suicida, não sendo muito frequentes começam a despontar, o que obviamente merece a nossa preocupação dada a gravidade deste tipo de problemáticas.

## Conclusões

O balanço desta primeira década é francamente positivo. O SPA é um serviço que tem a vantagem de não pertencer diretamente à instituição, o que garante maior privacidade/confidencialidade e, por outro lado, ser próximo e conhecer as necessidades e a realidade da profissão de investigador criminal. Por isso, é um serviço sensibilizado para as problemáticas da população com a qual trabalha e disponível para dar uma resposta adequada às pessoas que nos procuram.

A maior parte do trabalho que desenvolvemos passa pelo apoio psicoterapêutico. Abordamos a psicoterapia numa perspetiva dinâmica que não se foca apenas no sintoma mas antes na pessoa como um todo, procurando entendê-la nas suas diferentes dimensões e

proporcionando-lhe uma experiência de continuidade. Cada caso é único, tem especificidades muito particulares, ritmos próprios que devem ser respeitados.

Durante estes 10 anos, o SPA foi crescendo, conhecendo melhor a população com a qual trabalha (não só em Lisboa, mas também no norte do país onde a realidade institucional é diferente), percebendo as especificidades e as problemáticas mais prementes, aperfeiçoando a nossa forma de intervir e aprendendo, muito com as pessoas com quem vamos trabalhando, que são o maior contributo para o desenvolvimento do SPA.

O objetivo atual do SPA passa por continuar a investir neste modelo dinâmico, flexível, focado na pessoa, que temos vindo a desenvolver, nomeadamente, ao nível dos acompanhamentos psicoterapêuticos e das orientações vocacionais, estando, no entanto, disponíveis para outro tipo de projetos que possam surgir, para novas ideias e desafios, procurando adaptarmo-nos o melhor possível às necessidades dos nossos associados e dos seus familiares, garantindo-lhes um serviço de qualidade.