



## Serviço de apoio psicológico das Forças de Segurança

A psicóloga: Chou Im Keng (Karen)

### I. Introdução:

Os chineses dizem com frequência: muitas das coisas na vida acontecem contra o desejo e a vontade das pessoas. Ao longo da vida, é inevitável enfrentar muitos desafios e frustrações, por exemplo: no trabalho, na aprendizagem, nos sentimentos, na saúde, na educação dos filhos e no falecimento de familiares, etc., qualquer pessoa tem de passar por problemas emocionais de diferentes graus, de facto, é uma atitude corajosa saber



enfrentar, de forma activa, problemas psicológicos e os problemas da vida, assim como, recorrer à ajuda profissional. Porém, os chineses não estão habituados a consultar um psiquiatra ou psicólogo, pois a maior parte das pessoas tem poucos conhecimentos sobre orientação psicológica, o que leva a uma má interpretação e mal entendidos, achando que a orientação psicológica é apenas conversa que serve para desabafar um bocadinho, ou até acham que consultar um psiquiatra significa que uma pessoa está com doença ou perturbação mental, e, como tal, poderá ser rotulado e sofre as consequências.

No processo de orientação de rotina, em alguns casos de transtorno somatoforme, os doentes sentem, com frequência, má disposição física, mas, após diversos exames, não foi possível detectar qualquer mudança patológica no âmbito fisiológico, e por conseguinte, para tentar encontrar as causas da doença, o doente anda sempre a consultar médicos, faz muitos tipos de exames; mas os estudos revelam que, cerca de 87% destes doentes têm os sintomas de melancolia e hipotireoidismo encobertos, existindo a possibilidade desses doentes também a serem mal diagnosticados ou vivem a ter um tratamento atrasado, o que leva ao agravamento da doença, portanto, não devemos negligenciar as consequências provocadas por problemas psicológicos, devemos aprender a enfrentá-los e resolvê-los de forma activa, ou recorrer à ajuda dos profissionais da respectiva área.

De facto, qualquer pessoa possui um aspecto físico e psicológico, aliás, o corpo e a mente é um todo, interagem e complementam-se mutuamente, e o surgimento de problemas em qualquer aspecto pode afectar a pessoa, por isso,



## Serviço de apoio psicológico das Forças de Segurança

ao detectar distúrbios psicológicos, ir desabafar com o psicólogo é o mesmo que consultar um médico quando o nosso corpo está doente, sendo uma coisa muito natural e normal.

### II. O que é a orientação psicológica?

A orientação psicológica é feita por pessoal profissional, com formas e técnicas especializadas, num ambiente seguro e confidencial, para ajudar o interessado a conhecer os próprios problemas, por forma a atenuar o distúrbio emocional, estimular a motivação e a capacidade para resolver os problemas, ajudar o interessado a sair do dilema e a recuperar a sua adaptação à realidade. De um modo geral, a orientação psicológica é feita através de diálogo presencial, por isso, pelo menos, o interessado deve ter faculdades cognitivas para se expressar e comunicar com as pessoas, além disso, o interessado pode, ou não, estabelecer uma relação de confiança e cooperação com o psicólogo, e ter, ou não, vontade de mudança por iniciativa própria, são fundamentos essenciais para o sucesso do apoio. Normalmente, é necessário cerca de uma hora para cada orientação psicológica, a frequência e o período de intervalo são aspectos que são combinados em conjunto entre o psicólogo e o interessado, algumas orientações realizam-se uma vez por semana, outras são mais frequentes, mas, algumas têm intervalos mais longos, e a frequência e o prazo de conclusão, à semelhança do início da orientação psicológica, convém que sejam decididos com o consentimento de ambas as partes.



### III. Desenvolvimento da prestação de consultas de apoio psicológico das Forças de Segurança:

Na altura do estabelecimento da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM), as Forças de Segurança tinham apenas uma psicóloga a tempo parcial, que às 4.as feiras à noite, prestava apoio psicológico ao pessoal de cada corporação e aos respectivos familiares, a partir de 1 de Janeiro de 2007, juntou-se-lhe mais um psicólogo a tempo parcial, tendo o número das consultas psicológicas



## **Serviço de apoio psicológico das Forças de Segurança**

aumentado também para cinco noites por semana.

Posteriormente, a partir de 1 de Setembro de 2007, o apoio psicológico era prestado por uma psicóloga a tempo inteiro e um psicólogo a tempo parcial, o número de consultas aumentou consideravelmente, que funcionava apenas três dias por semana (duas horas por dia) na altura do estabelecimento da RAEM passou a funcionar às 2.as a 5.as feiras, durante as horas de expediente, e, 3.as e 6.as feiras, das 18H30 às 20H30, por forma a assegurar que os trabalhadores e familiares com necessidade pudessem obter apoio mais completo.

Atendendo ao desenvolvimento rápido das Forças de Segurança e à complexidade dos problemas sociais, a partir de 1 de Abril de 2011, foi recrutada mais uma psicóloga a tempo inteiro, no futuro, as Forças de Segurança desenvolverão, de forma mais abrangente, trabalhos de apoio psicológico nas áreas de prevenção, tratamento e investigação, etc..

IV. Medidas preventivas e terapêuticas de apoio psicológico destinadas ao pessoal das Forças de Segurança:

O apoio psicológico das Forças de Segurança visa prestar, ao pessoal civil e militar, bem como aos respectivos familiares, apoio nas áreas de orientação e terapia psicológica, avaliação, encaminhamento e consulta, etc., dando também importância aos trabalhos preventivos e educativos. No passado, foram efectuados, de forma contínua, trabalhos nas áreas de tratamento e prevenção, no sentido de aperfeiçoar e intensificar ainda mais o apoio psicológico das Forças de Segurança. Actualmente, as medidas preventivas e terapêuticas de apoio psicológico das Forças de Segurança são:

(I) . Educação preventiva prévia:

1. Como se costuma dizer “mais vale prevenir do que remediar”, no processo de formação do pessoal, as Forças de Segurança, para além da importância dada à formação básica das capacidades físicas e das técnicas, dá-se também mais ênfase à educação da qualidade psicológica. A partir do ano de 2009, foram realizados, com a colaboração entre o gabinete de apoio psicológico e a Escola Superior das Forças de Segurança de Macau (ESFSM), seminários sobre “Saúde mental” destinados a cada curso de formação de instruídos das Forças de Segurança; a partir do ano de 2011, o seminário sobre saúde mental foi elevado



## Serviço de apoio psicológico das Forças de Segurança

ao nível de curso de educação da saúde mental, e cada instruendo das Forças de Segurança deve receber uma formação de, pelo menos, 7 horas, e a matéria do curso incluem: gestão do stresse e das emoções, amor e casamento e, prevenção de jogos, etc..

2. Além disso, foram realizados seminários sobre a “gestão das emoções” e “relações humanas” destinados a todos os agentes da polícia e bombeiros que participem nos cursos de promoção. No futuro, serão realizados também seminários ou workshops sobre diferentes temas atendendo às necessidades concretas das corporações.

3. Desde a colaboração em 2009 com a ESFSM, realizou-se, anualmente, o curso “Psicologia Criminal”, com a duração de 10 horas, destinado aos agentes da polícia que participaram nos cursos de promoção a chefe, realizando-se também seminário intitulado “Breve introdução à psicologia criminal” destinado aos formandos do curso de promoção a guarda principal e a subchefe.

4. Em Março de 2008, foi criada a “Estação de reabastecimento espiritual” na intranet das Forças de Segurança, disponibilizando, mensalmente, boas obras, histórias ou adágios que fazem pensar as pessoas, para serem partilhados por todos os colegas das Forças de Segurança. Desde a inauguração da página electrónica até à data, o número de visitantes da página atingiu vinte mil pessoas, possuindo também “leitores fiéis”, sempre que estes encontrem problemas na vida, após a leitura dessas obras e histórias inspiradoras, a pessoa relaxa e é estimulada, podendo encarar a vida quotidiana com mais empenho e entusiasmo, beneficiando do efeito de educação da saúde mental. Além disso, apela-se aos colegas que enviem obras com qualidade e carácter inspirador aos psicólogos, para que as mesmas sejam disponibilizadas, posteriormente, na página electrónica, de modo a organizar em conjunto a “Estação de reabastecimento espiritual”:

5. Espera-se que, através dos cursos, seminários e educação acima referidos, os trabalhos de apoio psicológico possam ser difundidos, com vista a atenuar a pressão do pessoal das Forças de Segurança, estimular a saúde física e mental do pessoal, assim como a elevar a qualidade psicológica do pessoal.

(II) . Gestão de crise in loco:

1.Caso se verifique desequilíbrio emocional ou acto estranho nos colegas



## **Serviço de apoio psicológico das Forças de Segurança**

em virtude de ser atacado no exercício de funções, ferimento ou morte inesperado ou tiro durante a perseguição ou detenção, o interessado ou seus colegas podem tomar a iniciativa de informar o superior ou contactar o psicólogo. Em relação aos casos encaminhados ou pedidos de ajuda por iniciativa própria, o psicólogo organizará, com a maior brevidade possível, um diálogo presencial com o colega, com vista a atenuar os seus distúrbios psicológicos, a prestar-lhe ajuda de ajustamento psicológico, e evitar a ocorrência de casos inesperados. Tendo em consideração também as situações e necessidades do caso, o psicólogo encaminha o interessado, de forma oportuna, para o devido tratamento ou ajuda pelo Serviço competente.

2. Recentemente, registaram-se casos de suicídio com o pessoal das Forças de Segurança, tendo os psicólogos prestado, de imediato, apoio psicológico aos colegas afectados e aos respectivos familiares, por outro lado, com o objectivo de ajudar os trabalhadores a gerir, de forma mais eficiente, os casos de crise, foram estabelecidas também as instruções “Como ajudar a pessoa com tendências suicidas” para referência dos agentes das Forças de Segurança.

3. Foi criado um mecanismo de encaminhamento em todas as corporações, caso se verifique agente com distúrbio emocional, e após consentimento do interessado, o superior pode encaminhar o interessado para o psicólogo.

4. Nos princípios deste ano, foi criado o “mecanismo de apoio psicológico” pelo Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP), com o objectivo de aprofundar os conhecimentos dos membros do grupo de gestão de crises sobre técnicas de ajuda às pessoas e sobre doenças emocionais, bem como para reforçar a eficácia da gestão de casos de crise e, em finais de Março, foi organizado o curso de formação intitulado “Como prestar ajuda às pessoas com distúrbios psicológicos” destinado aos membros do grupo de gestão de crises.

(III) . Orientação de acompanhamento posterior:

Efectuar, de forma contínua, orientações de acompanhamento, avaliar a eficácia da psicoterapia, e intensificar os cuidados aos interessados, contactar o/ a cônjuge e os familiares relacionados com o caso, assim como reforçar o sistema de apoio social dos casos, etc..



## Serviço de apoio psicológico das Forças de Segurança

### V. Outros assuntos preventivos:

#### (I) . Reforço dos trabalhos de divulgação e educação sobre a saúde mental:

Nos últimos anos, tornou-se muito vulgar a existência de questões relacionadas com a saúde mental ou com as doenças emocionais, encontrámos, durante a prestação de orientações, casos de insónia crónica, depressão, ansiedade e pânico, os interessados estão a sofrer, de forma grave, os sintomas acima mencionados, o que provoca um grande impacto na sua vida, no trabalho, nas relações humanas e sociais, etc.. Na realidade, na vida de uma pessoa, há uma grande possibilidade da pessoa ou os familiares serem afectados por problemas mentais, portanto, é muito importante sensibilizar os colegas sobre a saúde mental, no próximo ano, vamos intensificar a divulgação e educação neste âmbito, de modo a que o conhecimento dos colegas sobre a saúde mental seja melhorado, os problemas possam ser descobertos mais cedo, e tratados atempadamente.

#### (II) . Orientação por companheiro:

Uma pessoa normal precisa de ter coragem para procurar orientação psicológica profissional, no entanto, conversar com colegas não é tão difícil. No futuro, serão organizados cursos de orientação psicológica a curto prazo, dando formação aos trabalhadores que tenham interesse em ser orientadores de companheiro, sempre que tenha problemas psicológicos ou seja afectado por pressão especial, o trabalhador pode desabafar com eles, os quais darão ao interessado, de imediato, alívio emocional e apoio sentimental. Caso se verifique um caso grave, o orientador de companheiro pode também encaminhá-lo para o psicólogo profissional para o devido acompanhamento.

#### (III) . Início dos trabalhos de investigação:

No próximo ano, será feito um inquérito para conhecer a procura do serviço de orientação psicológica e o stresse do pessoal militarizado, para elaborar políticas ainda mais eficientes, e, tendo em conta as questões concretas do pessoal militarizado, realizar-se-ão seminários e cursos focalizados na prevenção, para que o serviço seja mais aperfeiçoado.

### VI. Conclusão

Com o esforço nos últimos três anos, quer os *hardwares* e *softwares* dos



## Serviço de apoio psicológico das Forças de Segurança

equipamentos para o serviço de apoio psicológico das Forças de Segurança, quer o tratamento e quer os trabalhos preventivos e educacionais, tudo isso tem vindo a aperfeiçoar-se gradualmente, os pedidos de apoio têm aumentado de forma estável, a aceitação das pessoas em relação ao apoio psicológico tem vindo a crescer de forma contínua, o que é estimulante. Espera-se que o serviço de apoio psicológico das Forças de Segurança possa resolver as perturbações psicológicas dos colegas, e elevar a qualidade psicológica do pessoal das corporações.



Psicóloga: Chou Im Keng (Karen)

Horário de serviço: de 2.<sup>a</sup> a 5.<sup>a</sup> feira: das 09H00 às 13H00 e,  
das 14H30 às 17H45

6.<sup>a</sup> feira: das 09H00 às 13H00 e ,das 14H30 às 17H30

Telefone de contacto: 87997693

Correio electrónico: 1kchou@fsm.gov.mo

Psicóloga: Choi Soi Cahn (Doris)

Horário de serviço: de 2.<sup>a</sup> a 5.<sup>a</sup> feira: das 09H00 às 13H00 e,  
das 14H30 às 17H45

6.<sup>a</sup> feira: das 09H00 às 13H00 e, das 14H30 às 17H30

Telefone de contacto: 87997690

Correio electrónico: scchoi@fsm.gov.mo

Psicólogo: Lao Ka Koi

Horário de serviço: de 3.<sup>a</sup> a 5.<sup>a</sup> feira: das 18H30 às 20H30,

Telefone de contacto: 87997693

Correio electrónico: kakoi226@gmail.com