



AVALIAÇÃO DE RISCOS  
PSICOSSOCIAIS  
CAMPANHA EUROPEIA



AUTORIDADE PARA AS  
CONDIÇÕES DO TRABALHO

# Riscos Psicossociais Associados à Violência nos Locais de Trabalho

Catarina Paulos

6 de Março de 2012 | Auditório do IEFP

# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO**

Uso intencional de poder contra uma pessoa ou um grupo, em circunstâncias relacionadas com o trabalho, que pode resultar em lesões, dano psicológico, privação ou morte.

(Krug et al., 2002)

# VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO

Incidente a partir do qual as pessoas são vítimas de comportamentos abusivos, de ameaças ou de ataques em circunstâncias ligadas ao local de trabalho, os quais implicam um risco explícito ou implícito para a segurança, bem-estar e saúde.

(Martino et al., 2003)

# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO**

- ☐ **Comportamentos abusivos:** Recurso excessivo à força física ou à pressão psicológica (assédio moral, assédio sexual).
- ☐ **Ameaças:** Intenção de provocar dano a uma pessoa ou aos seus bens.
- ☐ **Ataques:** Tentativa de causar danos físicos a alguém.

# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Elementos:**

- **Alvo:** Quem é a vítima da violência?
- **Fonte:** A violência parte de quem?
- **Percepção do ato:** O alvo/vítima percebe o comportamento como um ato violento?
- **Impacto:** O comportamento tem algum impacto físico e/ou emocional nos alvos?
- **Relação com o trabalho:** A violência ocorre num contexto de exercício de atividades e de responsabilidades laborais?

# VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Classificação

Tipo 1 Violência Intrusiva	Tipo 2 Violência relacionada com o consumidor/cliente	Tipo 3 Violência relacional
<ul style="list-style-type: none"><li>-Intenção criminosa da parte de estranhos;</li><li>-Atos terroristas;</li><li>-Agressão relacionada com o consumo de drogas;</li><li>-Agressão relacionada com doença mental;</li><li>- Violência derivada de protestos e manifestações.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Violência de consumidores/clientes/doentes (e familiares) contra elementos do <i>staff</i>;</li><li>- Trauma vicariante do <i>staff</i>;</li><li>- Violência do <i>staff</i> para com clientes/consumidores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Violência entre elementos do <i>staff</i>;</li><li>- Violência doméstica no trabalho.</li></ul>

(Bowie, 2002)

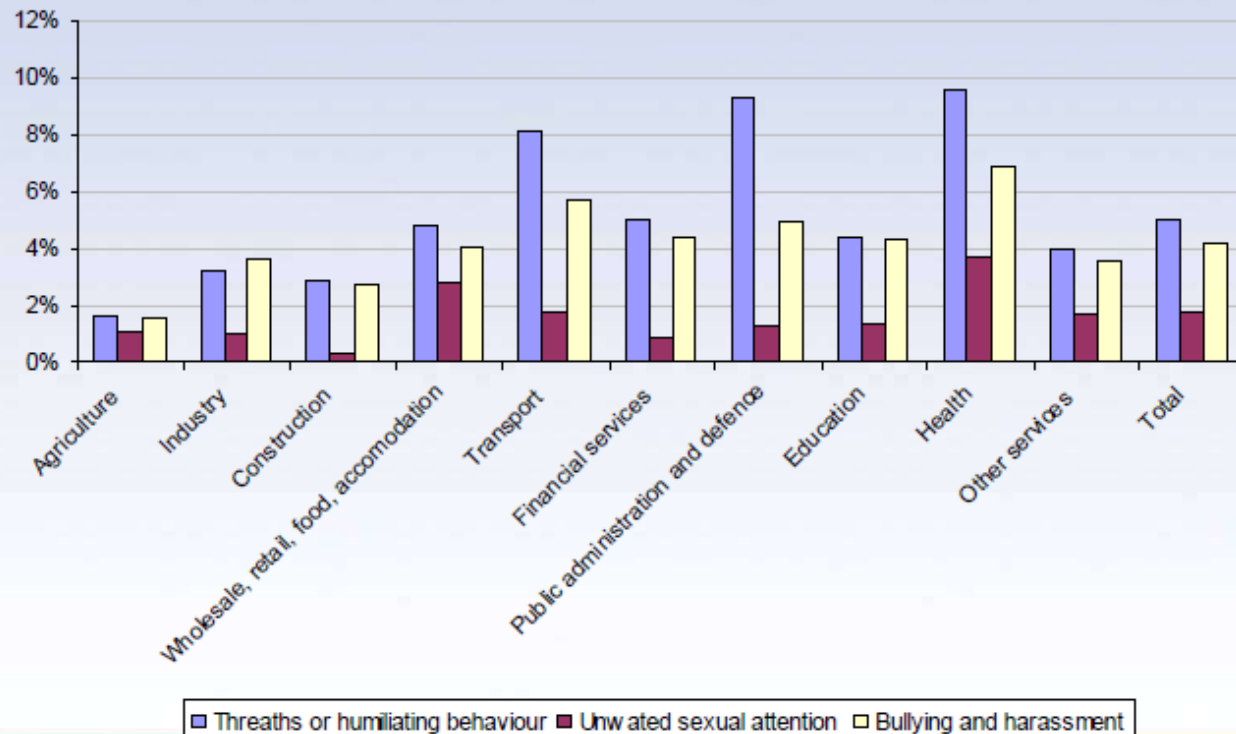
# VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO - Prevalência

- 6% : Ameaças de violência física;
- 4%: Violência por parte de outras pessoas;
- 5%: *Bullying* e/ou assédio nos últimos 12 meses.

(4º Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho, 2007)

# VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Setor de atividade

## Threats and harassment by sector



(5º Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho, 2010)



# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Fatores de risco individuais**

## **Agressor**

- História de violência
- Género masculino
- Jovem
- Problemas na infância
- Abuso de álcool/drogas
- Saúde mental

## **Vítima**

- Aparência
- Género
- Saúde
- Experiência
- Personalidade
- Expetativas

# VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Fatores de risco

## Ambiente

- Características físicas (ruído, falta de higiene, ventilação deficiente e sobrelotação)
- Aspectos organizacionais (ambiguidade de papel, conflito de papel)
- Cultura organizacional (comunicação pobre, falta de apoio na resolução de problemas)
- Relacionamento interpessoal (isolamento físico e/ou social, conflitos, falta de apoio social)
- Estilo de gestão (autoritário, *laissez-faire*)

## Tarefas

- Trabalhar sozinho
- Trabalhar em contato com o público
- Trabalhar com objetos de valor
- Trabalhar no setor da educação
- Trabalhar em condições de vulnerabilidade especial
- Trabalhar com pessoas em situação de stresse

# TRABALHAR COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE STRESSE

## Grupos vulneráveis:

- Crianças
- Idosos
- Doentes psiquiátricos
- Pessoas com deficiências físicas e/ou cognitivas
- Reclusos

(Bowie, 2002; Paulos, 2007)

# VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO

## Instituições de cuidados geriátricos

- Abusos (físicos, psicológicos, sexuais, económicos)
- Negligência

## Fatores de risco – elementos do *staff*

- ✓ Stresse
- ✓ *Burnout*
- ✓ Substâncias psicoativas
- ✓ Falta de formação adequada

# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Riscos Psicossociais**

- ✓ Condições de trabalho (formas de contratação, flexibilização, precarização)
- ✓ Organização do trabalho (sobrecarga de trabalho)
- ✓ Formação inadequada ou deficitária
- ✓ Consumo de substâncias psicoativas
- ✓ Doença psiquiátrica
- ✓ Situações de stresse e *burnout*

# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Consequências**

## **Nível Individual**

- Ansiedade, nervosismo, agitação
- Depressão
- Diminuição do bem-estar psicológico
- Perturbações psicossomáticas
- Agressividade
- Dificuldades de concentração
- Perda de memória
- Diminuição da capacidade de resolução de problemas
- Diminuição da auto-estima
- Insatisfação com o trabalho
- Isolamento, desinteresse pela vida social
- Deterioração das relações sociais
- Perturbação pós-stresse traumático

# VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Consequências

## Nível Organizacional

- Deterioração do clima de trabalho
- Alterações ao nível da qualidade e da quantidade de trabalho
- Diminuição ao nível da criatividade e da inovação
- Perda de motivação
- Aumento do absentismo
- Aumento do *turnover*
- Diminuição da produtividade
- Aumento da ocorrência de acidentes de trabalho
- Aumento do número de consultas de medicina do trabalho

# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Consequências**

## **Nível Sociedade/Comunidade**

- Aumento dos níveis de stresse
- Aumento dos custos económicos com baixas e reformas antecipadas
- Atribuição de conotações negativas ao trabalho
- Perda da força de trabalho



# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Prevenção**

- ❑ **Primária:** Redução dos riscos de ocorrência de violência no local de trabalho.
  - Políticas anti-violência
  - Criação de códigos de conduta
  - Registo dos episódios de violência
  - Desenho de ambientes de trabalho livres de riscos psicossociais

# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Prevenção**

**❑ Secundária:** Aumento dos recursos individuais.

- Questionários aos trabalhadores
- Formação (gestão do stresse, resolução de conflitos, lidar com episódios de violência)
- Resolução de conflitos/Mediação
- Apoio social

# **VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO – Prevenção**

**☐Terciária:** Reduzir e tratar os danos.

- Programas de prestação de cuidados
- Aconselhamento
- Terapia (individual ou grupo)

A gestão da violência nos locais de trabalho deve assentar na tolerância zero em relação a todos os tipos de violência física e psicológica.

**Catarina Paulos**

Email: [catpaulos@gmail.com](mailto:catpaulos@gmail.com)