



Violência no trabalho



Introdução

A Agência produziu um conjunto de fichas informativas que visam a abordagem do stresse relacionado com o trabalho (SRT) e alguns dos principais factores que o desencadeiam. A presente ficha informativa contém informações e sugestões para quem deseje tomar medidas práticas de combate à violência no trabalho, uma causa importante de SRT. A secção com informações adicionais no final da ficha informativa fornece pormenores relativamente às fontes de apoio utilizadas pela Agência, incluindo outras fichas informativas. A prevenção da violência no trabalho é um dos objectivos da Comunicação da Comissão¹ relativa à nova estratégia comunitária de saúde e segurança no trabalho.

O que é a violência no trabalho?

A presente ficha informativa diz respeito à violência vinda do exterior, sendo o comportamento intimidatório abordado na ficha informativa 23.

O conceito de violência no local de trabalho vinda do exterior abrange normalmente insultos, ameaças ou agressão física ou psicológica por parte de pessoas exteriores à organização, incluindo clientes e utilizadores, contra alguém que está a trabalhar, e constitui um risco para a sua saúde, segurança e bem-estar dos trabalhadores. A violência poderá conter uma vertente racial ou sexual.

Os actos de agressão ou violência assumem a forma de:

- comportamento descortês - falta de respeito pelos outros;
- agressão física ou verbal - intenção de magoar;
- ataque - intenção de prejudicar a outra pessoa.

Quem é afectado?

Os resultados de um Estudo da UE revelam que 4% da população activa refere ter sido vítima de violência física por parte de pessoas estranhas ao local de trabalho². Muitas mais terão sido objecto de ameaças e insultos ou de outras formas de agressão psicológica fora do local de trabalho.

Os ambientes de maior risco estão em larga medida concentrados no sector dos serviços, designadamente em organizações pertencentes aos sectores da saúde, transportes, comércio a retalho, restauração, banca e educação. O contacto com "utilizadores" ou clientes aumenta o risco de exposição à violência. O sector da saúde é frequentemente referido nos países da UE como um dos mais afectados. O sector retalhista também representa um importante grupo 'em risco'.

As profissões enumeradas a seguir são exemplo das mais expostas ao risco de violência: enfermeiros e outro pessoal de saúde, motoristas de táxi, condutores de autocarro, trabalhadores que efectuem reparações em casa do cliente, trabalhadores das estações de serviço, caixas, trabalhadores da segurança, mensageiros, agentes da polícia, fiscais de estacionamento, guardas prisionais, assistentes sociais e gestores de habitação social.

A violência tem vindo a alastrar gradualmente das empresas que lidam com mercadorias de elevado valor, por exemplo, bancos e farmácias, para as organizações vocacionadas para prestar serviços à sociedade, nomeadamente, transportes urbanos e serviços públicos. Recentemente surgiram novos "alvos" tais como bombeiros e médicos em serviço nocturno. Os trabalhadores do sector dos serviços estão frequentemente em situação de risco, como é, por exemplo, o caso dos enfermeiros, médicos e outro pessoal da saúde, professores, trabalhadores de restaurantes e bares, etc.,

Quais são os factores de risco?

Os actos específicos de violência podem ser imprevisíveis, mas as situações prováveis em que a violência pode ocorrer não o são.

É possível identificar os factores de risco mais comuns para os trabalhadores:

- manuseamento de mercadorias, dinheiro, e valores;
- trabalho isolado;
- desempenho de funções de inspecção, controlo e de autoridade em geral;
- contacto com clientes problemáticos – desde pessoas que vêm solicitar um empréstimo, a pessoas com um passado de violência ou doenças que se sabe estarem associadas à violência, ou pessoas sob a influência do álcool ou de drogas;
- organizações mal geridas dado que este aspecto pode aumentar a agressão por parte dos clientes: alguns exemplos são a emissão de facturas com enganos, produtos que não correspondem àquilo que foi publicitado, ou stocks e recursos de pessoal insuficientes.

Quais os efeitos?

As consequências para o indivíduo variam muito, podendo ir desde a desmotivação e a diminuição do brio na execução do seu trabalho, ao stresse (mesmo para a vítima indirecta, a testemunha do acto ou de incidente violento) e ao prejuízo da saúde física ou psicológica. Podem ocorrer sintomas pós-traumáticos como medo, fobias e perturbações do sono. Em casos extremos, poderá verificar-se uma perturbação pós-traumática do stresse.

Regra geral, a vulnerabilidade de cada indivíduo varia consoante o contexto em que decorre a violência e as características pessoais da vítima. Nos casos de violência física, os factos são bastante fáceis de identificar. É mais difícil prever de que forma a vítima potencial irá reagir a actos repetidos de violência física.

A violência também causa impacto na organização dado que as pessoas que trabalham num ambiente de medo e ressentimento não conseguem dar o seu melhor. Os efeitos negativos na organização traduzem-se em aumento do absentismo, decréscimo da motivação, redução da produtividade, deterioração das relações laborais e dificuldades de recrutamento.

Legislação

A Comissão Europeia adoptou medidas destinadas a garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores. A Directiva (89/391) do

¹ Comunicação da Comissão – Adaptação às transformações do trabalho e da sociedade: uma nova estratégia comunitária de saúde e segurança 2002-2006. Comissão Europeia. 2002. <http://europa.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Terceiro Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho, 2000. Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho 2000. Luxemburgo, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

Conselho de 1989 contém as disposições básicas em matéria de saúde e segurança no trabalho e torna os empregadores responsáveis pela criação de boas condições de trabalho de modo a evitar que os trabalhadores sofram danos em resultado do trabalho, incluindo a violência no trabalho. Todos os Estados-Membros implementaram a referida directiva através de legislação, tendo para além disso, alguns deles, elaborado linhas de orientação relativamente à prevenção da violência no trabalho. Em conformidade com a abordagem preconizada na directiva, no sentido de eliminar ou reduzir a violência no trabalho, os empregadores deverão, em consulta com os trabalhadores e os seus representantes:

- concentrar esforços para impedir a violência no trabalho;
- avaliar os riscos de violência no trabalho;
- tomar medidas adequadas para impedir a ocorrência de danos.

A ficha informativa 22 contém linhas de orientação relativamente à aplicação da avaliação e prevenção dos riscos de SRT. Esta metodologia também pode ser utilizada na avaliação da violência no local de trabalho.

- sectores da saúde e dos transportes: utilização de campanhas sobre 'tolerância zero' que tornem bem claro para todos que nenhum acto de violência contra os trabalhadores será tolerado e que serão tomadas medidas contra qualquer perpetrador.

Minimização dos danos após incidentes violentos

É importante que estejam definidos e sejam bem conhecidos os procedimentos a seguir em caso de qualquer incidente violento. O principal objectivo é impedir a ocorrência de estragos adicionais e limitar os danos sofridos.

Neste quadro, é importante:

- nas horas seguintes aos acontecimentos, não deixar sozinho o trabalhador que tenha sido vítima de violência ou testemunha de um acto de violência;
- que a direcção participe, mostre a sua preocupação e apoie a vítima;

Acções de prevenção	Exemplos
Meio ambiente de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • tomar medidas em matéria de segurança física como, por exemplo: fechaduras nas entradas, ecrãs, iluminação adequada, recepcionistas, saídas de emergência, instalação de sistemas de vídeo-vigilância, eliminação ou limitação de zonas sem saída e de objectos que possam ser usados como projectil; • fornecer cadeiras e decoração de boa qualidade, informação periódica sobre atrasos, etc.
Organização e concepção do local trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • remover periodicamente dinheiro e valores; utilizar alternativas que não envolvam dinheiro; • gerir e reduzir as filas de espera; • admitir pessoal em número suficiente; • adaptar o horário de expediente aos clientes; • verificar a identificação dos visitantes; • sempre que necessário ter pessoal para acompanhamento; • evitar o trabalho isolado e, se possível, manter contacto com os trabalhadores que trabalham isolados; • melhorar o serviço de recepção e de informação ao público, etc.
Formação e informação dos trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> • identificação de comportamentos inaceitáveis e dos primeiros indícios de agressão; • gestão de situações difíceis com clientes; • cumprimento dos procedimentos criados para proteger os trabalhadores, tais como, as instruções de segurança, o estabelecimento de uma comunicação adequada, actuação de forma a minimizar a agressão de um indivíduo, identificação dos clientes com um passado de violência; • gestão do stresse inerente à situação de modo a controlar as reacções emocionais.

Como impedir a violência no trabalho?

A prevenção dos riscos de violência realiza-se a dois níveis. Ao primeiro nível, o objectivo é basicamente impedir a ocorrência de actos de violência ou, pelo menos, reduzir os mesmos. Ao segundo nível, se o acto de violência já ocorreu, é necessário providenciar apoio à vítima do incidente. Este apoio deverá procurar minimizar os efeitos nocivos do incidente e impedir quaisquer sentimentos de vitimização que possam surgir após um acto de agressão e prevenir o sofrimento da vítima.

Antes do acto violento

O objectivo é impedir a violência através da identificação dos perigos, da avaliação dos riscos e da tomada de medidas preventivas, caso necessário. A forma como o trabalho é organizado e o ambiente em que se desenrola deverão ser tomados em consideração. A formação e a informação do pessoal são outro aspecto da prevenção.

Consoante a actividade, as medidas a tomar serão adaptadas às circunstâncias.

Alguns exemplos de medidas a tomar:

- enfermarias dos hospitais: formação em competências para lidar com doentes violentos;
- bancos: substituição dos balcões por caixas automáticas (ATM) e garantia da confidencialidade, se for caso disso;
- estações dos correios: instituição de separadores para filas de espera para uma melhor gestão das filas;
- lojas: utilização de uma manga pneumática para transferência periódica do dinheiro existente nas caixas registadoras;

- que seja dado imediatamente apoio psicológico à vítima, e mais tarde no caso de stresse pós-traumático deverá haver uma acção de apoio e aconselhamento, etc.;
- providenciar apoio à vítima em matéria de procedimentos administrativos e legais (apresentação de queixa, instauração de acção judicial, etc.);
- informar os outros trabalhadores de modo a evitar os boatos;
- reavaliar os riscos de modo a identificar quais as medidas adicionais necessárias.

O incidente deverá ser investigado na íntegra, num ambiente que não culpabilize a vítima. Os factos deverão ser registados, incluindo incidentes de índole psicológica, devendo também ser feita uma avaliação relativamente à forma como o incidente ocorreu de modo a permitir o aperfeiçoamento das medidas de prevenção.

Informações adicionais

Informações adicionais relativamente a questões psicossociais, incluindo stresse e comportamento intimidatório, são disponibilizadas no seguinte endereço: <http://osha.eu.int/ew2002/> Esta fonte é objecto de actualização e desenvolvimento permanentes. Neste local estão disponíveis outras fichas informativas desta mesma série.

O website da Agência é <http://agency.osha.eu.int>

Linhas de orientação sobre stresse relacionado com o trabalho: "Spice of Life – or Kiss of Death?" (sal da vida ou morte anunciada?). Emprego & Assuntos Sociais. Saúde e segurança no trabalho, Comissão Europeia, 1999. http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm