



## Como enfrentar os riscos psicossociais e reduzir o Stresse no Trabalho

### Síntese de um relatório da Agência

#### Introdução:

Na União Europeia, mais de um em cada quatro trabalhadores é afectado por problemas de stresse no trabalho. O stresse no trabalho e os riscos psicossociais são o tema central da Semana Europeia da Segurança e Saúde no Trabalho 2002. Para apoiar esta iniciativa, foi elaborado um relatório que abrange uma série de casos, programas, práticas e experiências nos diversos Estados-Membros, numa tentativa de enfrentar os riscos psicossociais e evitar o stresse no trabalho. A presente ficha técnica é uma síntese do relatório e dirige-se a todas as pessoas empenhadas no desenvolvimento de estratégias de combate ao stresse no trabalho, quer ao nível nacional, regional ou local. No final da ficha técnica, é dada informação sobre como obter o relatório e outros produtos sobre o mesmo tema.



#### Objectivos do relatório:

- Sensibilizar e divulgar a informação sobre as questões psicossociais relacionadas com o trabalho;
- Promover a prevenção contra os riscos psicossociais, nomeadamente o stresse, a violência e o assédio moral;
- Contribuir para a redução do número de trabalhadores expostos a esses riscos;
- Facilitar o desenvolvimento e a divulgação de boas práticas;
- Estimular actividades ao nível europeu e dos Estados-Membros.

#### Legislação e regulamentação nacional:

A Directiva-quadro (89/391/CEE), relativa à adopção de medidas destinadas a promover a melhoria da saúde e segurança no local de trabalho, constitui a legislação de referência para os Estados-Membros da UE. A referida directiva contém referências tanto implícitas como explícitas às questões de ordem psicossocial. Em alguns países, as disposições legais vão para além da directiva-quadro, na medida em que especificam a acção que as entidades empregadoras deverão tomar em relação aos riscos psicossociais. No relatório são dados exemplos de iniciativas recentes, tais como a **nova lei sobre saúde e segurança na Finlândia**, que faz referência às exigências psicossociais do trabalho, à violência e ao assédio moral. Estão a ser estudadas algumas soluções para a implementação de legislação, tais como o projecto dos Países-Baixos sobre acordos sectoriais: **Pactos sobre Saúde e Segurança no Trabalho**. São sintetizadas as respostas dos parceiros sociais e das

autoridades públicas, incluindo as inspecções do trabalho. São apresentados alguns exemplos de como as questões psicossociais são abordadas durante as inspecções.

#### Melhoria do ambiente psicossocial de trabalho:

##### Estudos de casos:

- Trabalho positivo – uma abordagem à gestão do stresse nas PME (Irlanda e Escócia)
- Enfrentar o stresse relacionado com o trabalho: a gestão dos riscos (Reino Unido)
- Círculos de saúde: um contributo activo de melhoria das condições trabalho relacionadas com a saúde (Alemanha)
- Naoussa Spinning Mills S.A.: programa de protecção da saúde no local de trabalho (Grécia)
- Projecto de intervenção sobre o absentismo e o bem-estar (IPAW) (Dinamarca)

O relatório apresenta exemplos de instrumentos que visam a melhoria do ambiente psicossocial de trabalho. O **Trabalho Positivo** é um desses instrumentos, um processo em cinco fases de gestão do stresse no local de trabalho. O instrumento ajuda as PME a identificar os riscos inerentes ao stresse no trabalho e a tomar as medidas adequadas. O sistema de **Avaliação dos Riscos – Redução dos Riscos** é outro instrumento já testado com êxito em muitas organizações. O objectivo é avaliar os riscos e tomar as medidas necessárias à redução do stresse dos trabalhadores. Os **Círculos de Saúde** são grupos de debate de trabalhadores, criados no local de trabalho com o objectivo de identificar os principais problemas de saúde no trabalho e de encontrar soluções. Este método tem sido utilizado e avaliado como metodologia para a introdução de melhorias no local de trabalho desde a década de 1980.

**Naoussa Spinning Mills S.A.** fornece um exemplo de implementação de um programa de protecção da saúde no local de trabalho. Desde 1986, a referida empresa tem sido pioneira nesta área, na Grécia. O **Projecto de Intervenção sobre Absentismo e Bem-estar** é um estudo de intervenção no ambiente psicossocial do trabalho com uma duração de cinco anos. As melhorias operadas no âmbito dos factores psicossociais traduziram-se numa redução significativa das taxas de absentismo.

#### Redução do stresse:

##### Estudos de casos:

- Directrizes fornecidas pelo HSE: 1.ª parte – stresse relacionado com o trabalho (Reino Unido)
- Moderador do stresse: um método de gestão do stresse (Áustria)
- Programa clínico de prevenção e controlo do stresse (Portugal)
- Política de gestão do stresse na polícia federal belga.
- Avaliação do ambiente de trabalho dos motoristas de autocarro (Suécia)
- Tenha Cuidado: um programa de intervenção baseado em equipas contra o esgotamento dos trabalhadores de oncologia (Países Baixos)

O **Guia sobre o stresse relacionado com o trabalho** e o **Instrumento moderador do stresse** fornece aos empregadores e trabalhadores instrumentos de identificação e análise e orientações especificamente dirigidas à redução do stresse. O



**Programa clínico de prevenção e controlo do stresse** está adaptado aos indivíduos. Os seus objectivos principais são a reconquista do bem-estar dos participantes e o ensino da capacidade de enfrentar as dificuldades.

Os agentes policiais, os motoristas e os trabalhadores do sector da saúde são grupos altamente expostos a factores psicossociais que resultam em stresse. Para auxiliar os agentes policiais, a polícia federal belga estabeleceu uma **política de gestão do stresse** e criou uma "equipa de stresse" encarregada da respectiva aplicação.

As áreas de carácter multidisciplinar da actividade da equipa são a gestão do stresse pós-traumático, a prevenção do stresse, a informação e a formação.

O programa **Avaliação do ambiente de trabalho dos motoristas de autocarro** descreve uma acção de intervenção realizada numa linha de autocarros no centro de Estocolmo. O programa desenvolveu-se a nível organizativo, tendo os estudos de avaliação demonstrado uma redução dos sintomas de stresse dos motoristas. Por fim, o projecto **Tenha Cuidado** visa evitar o esgotamento (a forma crónica de stresse no trabalho) dos trabalhadores de oncologia, através de uma abordagem à gestão do stresse baseada em equipas e que inclui a criação de grupos de apoio ao pessoal.

### Prevenção da violência:

#### Estudos de casos:

- Directrizes fornecidas pelo HSE 2.<sup>a</sup> parte – a violência no trabalho (Reino Unido)
- *La Poste*: gestão do stresse relacionado com situações de agressividade (França)
- A prevenção da violência física no local de trabalho no sector do comércio a retalho - método KAURIS (Finlândia)

O **Guia sobre a violência no trabalho** integra-se numa abordagem estratégica de combate à violência no local de trabalho. Contém estudos de casos que demonstram a forma como algumas empresas implementaram uma diversidade de métodos económicos de redução dos riscos a que se encontra exposto o pessoal. **A prevenção da violência física no local de trabalho, KAURIS**, é um método que visa auxiliar as empresas a avaliar e a gerir a violência no local de trabalho. Visa o sector do comércio a retalho, domínio em que é elevado o risco de ocorrência de violência. **La Poste** é um projecto nacional que visa a gestão do stresse relacionado com situações de agressividade nas instalações dos correios. O objectivo é formar os trabalhadores com determinadas competências de carácter psicológico e de comportamento para a gestão do stresse.

### Prevenção do assédio moral:

#### Casos apresentados no relatório:

- A dignidade no trabalho – o desafio do assédio moral no local de trabalho (Irlanda)
- O sistema de transporte público de Turim: um acordo para prevenir o assédio sexual, o assédio moral e a discriminação (Itália)

Foi criada na Irlanda uma *Task force* sobre a prevenção do assédio moral no local de trabalho, com o intuito de investigar o problema do assédio moral e de apresentar recomendações sobre como combatê-lo. O relatório **Dignidade no Trabalho – O desafio do assédio moral no local de trabalho** apresenta uma série de indicações sobre como enfrentar os desafios através de uma resposta conjunta dos organismos estatais. O segundo estudo, **O sistema de transporte público de Turim**, Itália, viu-se confrontado com o aumento do número de mulheres entre a população activa e de trabalhadores de nacionalidade não italiana. Como este facto pode dar origem a assédio e discriminação, foi

assinado um acordo entre os sindicatos para evitar o assédio sexual, o assédio moral e a discriminação. Foi criada uma comissão especial para resolver quaisquer problemas emergentes.

### Factores de êxito no âmbito das boas práticas de prevenção do stresse:

O relatório apresenta sete factores considerados importantes no âmbito das intervenções bem sucedidas de prevenção do stresse no local de trabalho:

#### 1. Análise adequada dos riscos

Deve ser criada uma base de referência a partir da avaliação dos riscos. Podem ser integrados inquéritos neste processo, mas estes apenas deverão ser realizados caso exista a clara intenção de tomar medidas atempadas com base nos respectivos resultados.

#### 2. Planeamento exaustivo e abordagem gradual

Devem ser definidos objectivos claros e identificados grupos-alvo, bem como identificadas tarefas e responsabilidades e atribuídos recursos.

#### 3. Combinação de medidas dirigidas às actividades laborais e aos trabalhadores

Deverá ser dada prioridade às intervenções colectivas e organizacionais, por forma a combater os riscos na origem. As medidas dirigidas aos trabalhadores poderão complementar outras acções.

#### 4. Soluções em função do contexto

A experiência dos trabalhadores adquirida no desempenho da respectiva actividade é um recurso primordial para a identificação de problemas e de soluções. A perícia externa pode também ser por vezes necessária.

#### 5. Intervenções baseadas em factos comprovados e em técnicos experientes

Apenas deverá ser utilizada perícia externa competente.

#### 6. Diálogo social, parceria e envolvimento dos trabalhadores

O envolvimento e o empenho dos trabalhadores e de todo o pessoal de gestão é crucial em todas as fases de qualquer intervenção.

#### 7. Prevenção contínua e apoio dos quadros superiores de gestão

O aperfeiçoamento sustentável não é possível a menos que os gestores estejam dispostos a introduzir alterações. A gestão dos riscos deverá estar no centro do sistema de funcionamento das empresas.

### Como obter o relatório:

A versão integral do relatório está disponível em inglês em [http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index\\_en.htm](http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm) e pode ser descarregada gratuitamente. O texto impresso do relatório *How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress*, da Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, 2002, ISBN 92-9191-009-0, pode ser encomendado ao Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias no Luxemburgo (<http://eur-op.eu.int>), ou aos seus agentes de vendas. O preço é de 23,50 euros no Luxemburgo (excluindo IVA).

Podem encontrar mais informações sobre o stresse relacionado com o trabalho em <http://osha.eu.int/ew2002/>.