

Violência no Local de Trabalho: Riscos, Efeitos na Saúde e Prevenção



Tudo o que os Trabalhadores
devem Saber...

1. Introdução
 2. O que é a violência no trabalho
 3. Tipos de violência no trabalho
 4. Quem é afetado
 5. Fatores de risco
 6. Efeitos da violência no trabalho
 7. Como impedir a violência no trabalho
 8. Medidas de prevenção da violência no trabalho
 9. Lista de verificação
-

Introdução

A violência no trabalho constitui cada vez mais, um motivo de forte preocupação. Os resultados de um inquérito da UE demonstram que 4% dos trabalhadores foram vítimas de atos de violência no trabalho (exercidos por pessoas internas ou externas ao local de trabalho).

A violência no trabalho refere-se a incidentes em que os trabalhadores se encontram intimidados, ameaçados ou agredidos, seja por pessoas de dentro ou fora do seu local de trabalho.



Embora os atos de violência concretos sejam imprevisíveis, as situações em que a violência pode ocorrer não o são. Entre os fatores de risco a ressaltar temos o trabalho em contacto com o público, o trabalho que envolve valores e o trabalho isolado.

As consequências de incidentes violentos podem ser extremamente graves, tanto para os indivíduos como para as organizações. Ao nível individual as consequências de atos violentos podem incluir: trauma emocional, danos físicos, desmotivação, ausências por doença, mau desempenho profissional.

Ao nível da organização, podem incluir: maior rotatividade do pessoal, absentismo e absentismo por doença acrescido, agravamento das despesas com seguros, prejuízo da imagem da organização

Este guia prático destina-se, pois, a informar e sensibilizar os trabalhadores e trabalhadoras para este problema, cada vez mais presente no mundo laboral.

Quando falamos de violência no trabalho no contexto desta publicação referimo-nos à violência vinda do exterior da organização.

O que é a Violência no Trabalho?

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 **Organização Mundial de Saúde** define a violência como "o uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si mesmo, outra pessoa, ou contra um grupo ou comunidade, que resulte ou tenha possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, mau desenvolvimento ou privação."

A **Organização Internacional do Trabalho** define a violência no local de trabalho como "... Qualquer ação, incidente ou comportamento que se afasta da conduta razoável em que uma pessoa é agredida, ameaçada, prejudicada, ferido no decurso de, ou como um resultado direto do seu trabalho".

A **Comissão Europeia** define a violência no trabalho como: " Incidentes em que as pessoas são abusadas, ameaçadas ou agredidas em circunstâncias relacionadas com o seu trabalho, incluindo as deslocações de e para o trabalho, envolvendo desafios explícitos ou implícitos para a sua segurança, bem-estar ou para a sua saúde ".

Os atos 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.

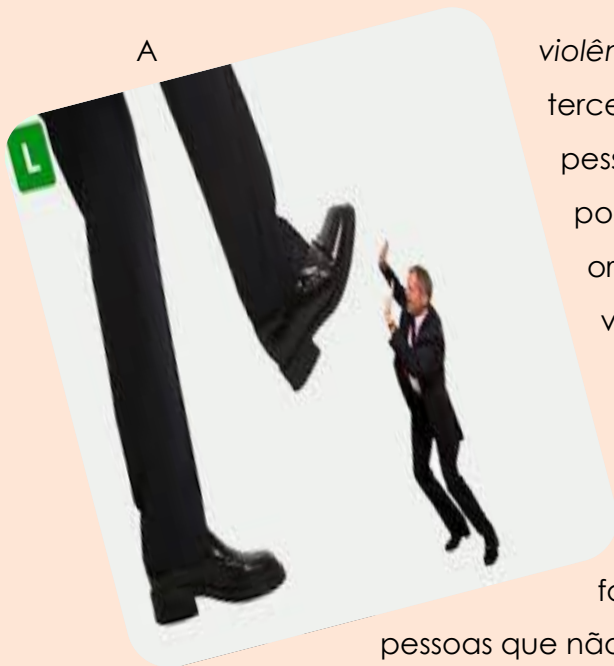
Uma definição abrangente da violência no local de trabalho deve incluir os seguintes elementos:

- Alvo: quem é a vítima da violência?
- Fonte: a violência parte de quem?
- Percepção do ato: a vítima percebe o comportamento em causa 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?

Que tipos de Violência existem?

Em termos de origem ou fonte de violência no local de trabalho, é feita frequentemente uma distinção entre a **violência interna e externa**.

A *violência no trabalho interna* ocorre entre os trabalhadores da mesma organização, podendo ser originada tanto de superiores hierárquicos, como de outros colegas de trabalho.



violência no trabalho externa ou "violência de terceiros", em contrapartida, é praticada por pessoas que não pertencem à organização. É, pois, provocada por alguém de fora da organização, sendo o reflexo da violência que vivemos nos nossos dias.

Podem ser pessoas com uma ligação direta à vítima ou ao empregador das vítimas, tais como clientes, pacientes, passageiros ou familiares de um paciente, mas também pessoas que não têm tal relação.

Como podemos classificar a Violência no Trabalho?

Classificação da violência no local de trabalho

Tipo 1 Violência intrusiva	Tipo 2 Violência relacionada com o consumidor	Tipo 3 Violência relacional
<p>Intenção criminal da parte de estranhos;</p> <p>Atos terroristas;</p> <p>Agressão relacionada com o consumo de drogas ou com doença mental;</p> <p>Violência derivada de protestos e manifestações.</p>	<p>Consumidores/clientes/doentes contra os trabalhadores</p> <p>Trabalhadores para com clientes/consumidores.</p>	<p>Violência entre colegas/trabalhadores;</p> <p>Violência doméstica no trabalho.</p>

A **violência intrusiva (tipo 1)** envolve agressores externos que não mantêm relações legítimas com o local de trabalho. Este tipo de violência é utilizado para cometer crimes como roubo e agressões sexuais. A tomada de consciência deste tipo de violência parte dos trabalhadores que laboram em contextos diversos sujeitos a violência externa, como furtos e roubos, especialmente em bancos e outros negócios que lidam com dinheiro.

Existem outros tipos de violência que podem, igualmente, fazer parte da **tipologia violência intrusiva**. Assim, destacam-se:

- Atos de sabotagem, rapto e terrorismo;
- Pessoas sem-abrigo, dependentes de substâncias psicoativas ou com patologias do foro psiquiátrico que procuram abrigo em instituições e que podem resistir com agressividade quando são forçadas a mudar de local de abrigo;
- Indivíduos que protestam, por algum motivo, de forma violenta contra determinadas políticas ou práticas organizacionais.

A **violência relacionada com o consumidor (tipo 2)** envolve atos agressivos cometidos por clientes ou pacientes, ou pelos seus familiares e acompanhantes, contra os trabalhadores de um serviço ou negócio. Neste tipo de violência existe uma relação entre o agressor e o alvo do comportamento.

Normalmente, a violência tem lugar quando se presta um serviço em diversos contextos como por exemplo, transportes públicos, sistema de ensino, sistema de saúde, forças de segurança ou em sectores públicos ou privados que prestam serviços profissionais.

A **violência relacional (tipo 3)** em que os trabalhadores perpetravam atos agressivos contra outros trabalhadores. O agressor tem algum tipo de implicação laboral com o local afetado ou com algum trabalhador da instituição. Este fenómeno foi inicialmente investigado em enfermeiros. Este tipo de violência é também designado por **bullying**.

De que forma a Violência é comum no local de trabalho?



Os ambientes de maior risco estão em larga medida concentrados no setor dos serviços, designadamente em organizações pertencentes aos setores da saúde, transportes, comércio a retalho, restauração, banca e educação.

O contato 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 afetados. O setor retalhista também representa um importante grupo 'em risco'.

De acordo com o Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho (2010), 1,9 % dos trabalhadores da União Europeia (UE 27) tinham sido submetidos à violência física no local de trabalho nos últimos 12 meses. Isso significa que mais de 6 milhões de trabalhadores estão expostos por ano.

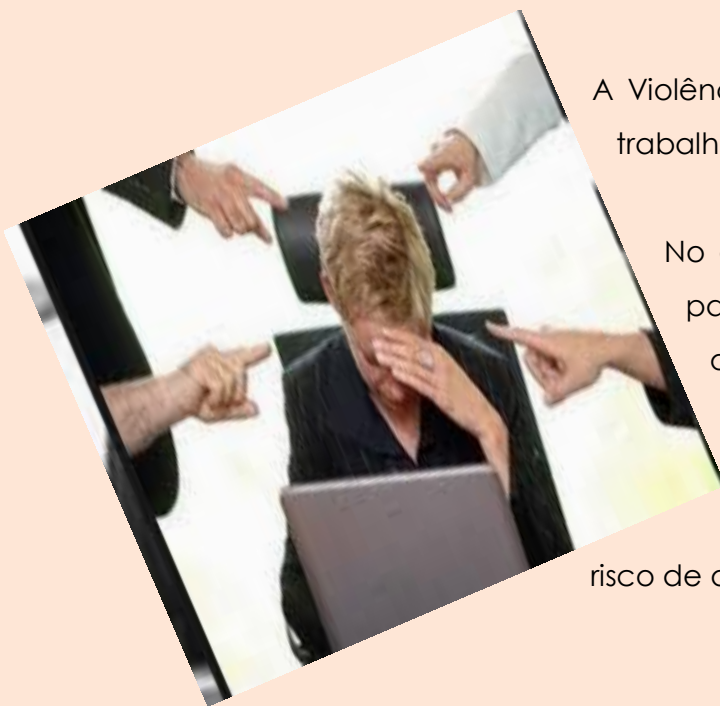
O abuso verbal foi relatado por 10,8% de todos os trabalhadores, enquanto 5% tinham sido submetidos a ameaças e a comportamentos humilhantes no último mês anterior à pesquisa.

Ao nível organizacional, o Inquérito às Empresas de riscos novos e emergentes (ESENER -1), realizado em 2009, constatou que o nosso país foi o segundo, depois da Turquia (65%), a referir maior proporção de empresas que relatam grande preocupação com a violência ou a ameaça de violência (52%).

Já os resultados do Segundo Inquérito Europeu das Empresas sobre riscos novos e emergentes (ESENER -2) mostraram que " ter que lidar com clientes difíceis, doentes, alunos, etc. " é a situação mais frequente, tendo sido relatados como fator de risco no setor da educação, saúde humana e ação social (75%), comércio, transporte, alimentação/alojamento e atividades de lazer (62%).

Além disso, o ESENER -2 mostrou que 55% das empresas da UE têm atualmente um procedimento em prática para lidar com a situação de " difíceis clientes, pacientes ou alunos". Em Portugal, cerca de 36.5% das empresas nacionais manifestaram ter implementado este tipo de procedimentos.

Quem está em risco?



A Violência pode afetar qualquer local de trabalho e qualquer trabalhador.

No entanto, certos grupos profissionais parecem estar mais em risco do que outros devido à interação face-a-face com clientes ou outros públicos que não pertencem à organização, o que aumenta o risco de ocorrência de incidentes violentos.

Tal como referido acima, ressaltamos como setores considerados de alto risco: a educação, a saúde e assistência social, a administração pública, os transportes e comunicações e, ainda, os hotéis e restaurantes.

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 efetuam reparações em casa do cliente;
- Trabalhadores das estações de serviço;
- Trabalhadores de caixas de supermercados;
- Trabalhadores da segurança;
- Agentes da polícia e guardas prisionais;
- Fiscais de estacionamento;
- Assistentes sociais;
- Professores e pessoal não docente.

Quais são os fatores de risco?

Muitos fatores diferentes têm sido sugeridos para influenciar o risco de violência no local de trabalho. Os atos específicos de violência podem ser imprevisíveis, mas a violência no local de trabalho não depende somente da profissão do indivíduo, mas também das circunstâncias e das situações segundo as quais se realizam as atividades e as responsabilidades subjacentes ao trabalho.

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



Fatores individuais

São vários os fatores ao nível individual que podem aumentar o risco de exposição à violência no trabalho: por exemplo, os níveis mais baixos de educação e de formação, bem como a experiência de trabalho mais curta. Também a exposição prévia à violência, gestão de conflitos inadequada e baixa auto-estima têm sido observados para serem associados com um risco maior de violência no trabalho.

Fatores organizacionais

No nível organizacional, foram identificados como potenciais antecedentes de violência no local de trabalho riscos relacionados com a execução de tarefas ou situações específicas e a organização do trabalho.

Como acima mencionado, a interação direta com clientes ou outros indivíduos fora da organização do trabalho aumenta o risco de ocorrência de incidentes violentos. Destacam-se aqui, os trabalhadores que trabalham com as pessoas que precisam de cuidados físicos ou emocionais.

Outras tarefas e situações de alto risco específicas que podem ser referidas são o trabalho noturno, o trabalho por turnos, o trabalho isolado/sozinho, a manipulação de valores, exercendo controle (físico) em detrimento de outros.

Em relação à organização do trabalho em geral, o potencial de violência também surge quando um trabalhador precisa de recusar o pedido de um indivíduo ou quando alguém é solicitado a fazer algo que não quer fazer.

Além disso, a inovação tecnológica, o clima organizacional, as condições físicas de trabalho e, em particular, o ambiente psicossocial do trabalho têm sido associados ao risco de ser vítima de violência.

Condições que podem levar a níveis mais elevados de stresse nos trabalhadores, tais como, conflitos interpessoais, a ambiguidade, baixo controle sobre o trabalho, a pressão do tempo, baixa qualidade do trabalho em equipa e altas cargas de trabalho, aumentam o risco de violência interna e externa no local de trabalho.



Quais os efeitos da Violência no Trabalho?

A violência no local de trabalho pode ter consequências bastante negativas para os trabalhadores visados, para os seus colegas de trabalho, familiares e amigos, transeuntes/testemunhas, bem como para as organizações e para a sociedade como um todo. A exposição à violência no local de trabalho pode levar a problemas de saúde físicos e psicológicos.

As consequências físicas dependem da gravidade do incidente, e podem variar de pequenos ferimentos (por exemplo, hematomas ou feridas) até à morte. Segundo estudos efetuados, as consequências psicológicas podem incluir estados de ansiedade, medo, aumento da irritabilidade, problemas de concentração e diminuição da autoconfiança. Podem ocorrer sintomas pós-traumáticos como fobias e perturbações do sono, sendo que em casos extremos, poderá verificar-se uma perturbação pós-traumática do stresse.

De acordo com o Quinto Relatório Europeu sobre as Condições de Trabalho, os entrevistados que haviam sido expostos à violência física, quando comparados com aqueles que não tinham sido expostos, relataram níveis mais elevados de stresse (52 % vs. 26%), fadiga (55 % vs. 35%), problemas de sono (40 % vs. 18%) e depressão (27 % vs. 8%).

Além dos efeitos negativos sobre a saúde, a exposição à violência pode levar a atitudes de trabalho adversas, por exemplo, desmotivação ou insatisfação no trabalho.

Os resultados do Quinto Relatório Europeu sobre as Condições de Trabalho também indicam que as taxas de ausência ao trabalho devido à saúde são significativamente maiores entre aqueles que são expostos a diferentes formas de agressão local de trabalho. Especificamente, uma maior proporção de trabalhadores expostos à violência física, em comparação com a média E-27, estiveram ausentes por 10 ou mais dias devido a problemas de saúde relacionados com o trabalho (28% vs. 15%).

Consequências da Violência no Trabalho - Trabalhador



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.

Além disso, outra pesquisa relatou resultados que incluem preocupações pessoais de segurança, insegurança no trabalho, medo, o desempenho no trabalho reduzido, satisfação no trabalho, comprometimento afetivo, a intenção de volume de negócios, bem-estar físico, desvio interpessoal e desvio organizacional.

Consequências da Violência no Trabalho - Organização

Agravamento das despesas com seguros

Absentismo e absentismo por doença acrescidos

Maior rotatividade do pessoal

Decréscimo da motivação

Aumento do absentismo

Dificuldades de recrutamento

Deterioração das relações laborais

Redução da produtividade

Que intervenções podem ser tomadas?

As intervenções também podem ser classificadas como sendo primárias, secundárias ou terciárias na natureza, cada uma com diferentes finalidades.

Em intervenções primárias o objetivo é eliminar ou reduzir a exposição à violência. O objetivo das intervenções secundárias é para gerir eficazmente incidentes violentos depois de terem ocorrido, e para minimizar as consequências para as vítimas.

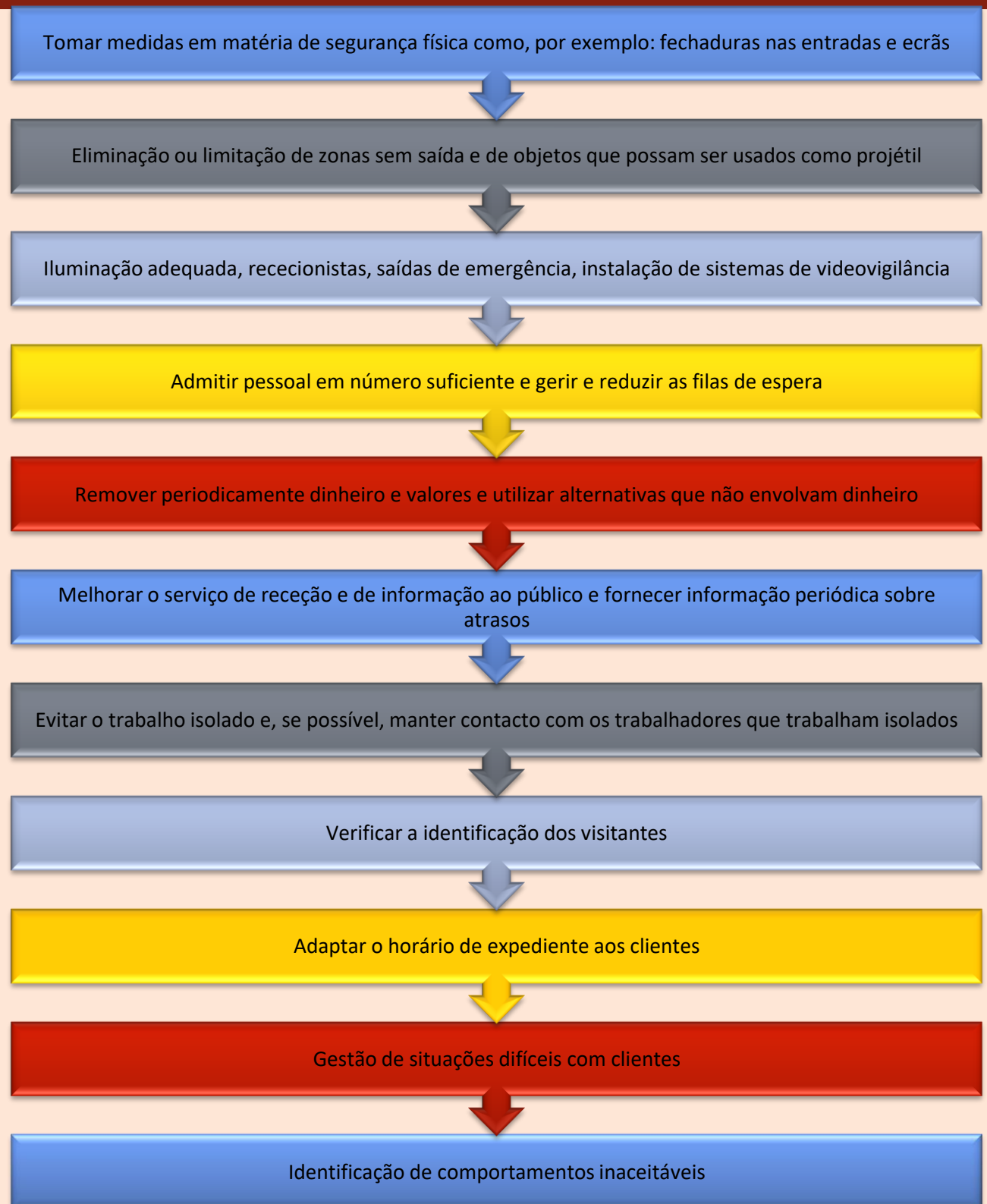
Finalmente, nas intervenções terciárias há que concentrar no tratamento e reabilitação de trabalhadores que sofrem as consequências da exposição à violência.

Quais as medidas de prevenção da 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;
- ✓ Facultar formação;
- ✓ Definição e implementação de procedimentos para lidar com incidentes violentos.

A Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho aponta as seguintes medidas de prevenção da violência no trabalho:



Anexo I

Lista de Verificação - Prevenção da Violência contra os Trabalhadores

Existe um problema de violência no seu local de trabalho? Assinale os fatores que se verificam, ou que se aplicam, ou que não se aplicam no seu local de trabalho.

1. Ambiente de Trabalho	Sim	Não	Não se aplica
É possível melhorar a visibilidade e a luminosidade nos locais onde há risco de violência?			
É possível controlar melhor o acesso ao local de trabalho e melhorar a visibilidade das entradas, permitindo um controlo dos visitantes?			
É possível substituir os instrumentos, materiais, equipamento e mobiliário que possam servir de armas à violência?			
É possível melhorar as medidas físicas de segurança, como por exemplo a montagem de alarmes?			
É possível proporcionar um ambiente físico positivo, como por exemplo através de cores ou de sistemas de ar condicionado?			
2. Controlos Administrativos			
É possível melhorar as medidas de combate à violência e divulgá-las com mais eficácia?			
Os trabalhadores e os clientes conhecem os seus direitos e responsabilidades?			
Existe uma comissão de segurança com capacidade para tratar do problema da violência?			
Existem procedimentos a aplicar no caso de algum incidente? O processo de registo aplicado é adequado e os registos são analisados no sentido de identificar padrões ou riscos?			
É possível melhorar a comunicação sobre o tema da violência entre os trabalhadores e a direção?			
A violência está devidamente na validação de riscos?			
Foram adotadas práticas laborais mais seguras?			
Existem estruturas de apoio?			
Há supervisão dos visitantes nas instalações?			
3. Estratégias a nível comportamental			
Os trabalhadores recebem formação sobre formas não violentas de reação e de resolução de conflitos?			
É fornecida formação sobre a identificação de sinais precoces de atos de violência e de situações que os possa desencadear?			
Os trabalhadores estão envolvidos no desenvolvimento de uma política de tolerância zero à violência, à linguagem e ao comportamento discriminatório, à intimidação e ao assédio moral?			
É fomentado e desenvolvido o sentido de cooperação e colaboração?			
São incentivadas as atitudes positivas?			
São divulgadas informações sobre boas práticas?			

4. Minimizar os danos após incidentes violentos

A vítima ou testemunha do ato de violência fica sozinha nas horas posteriores aos acontecimentos?

A direção demonstra interesse, compreensão e apoia a vítima?

A vítima recebe apoio psicológico imediatamente após o incidente, e posteriormente, em caso de stresse pós traumático?

A vítima recebe apoio para levar a cabo os procedimentos administrativos e legais necessários, como por exemplo notificar o incidente?

Os outros trabalhadores são informados da ocorrência?

As avaliações de risco são revistas, no sentido de identificar as medidas adicionais a serem tomadas?

Observações

Adaptada da Lista de Verificação das Condições de Trabalho/ Riscos Psicossociais da ACT

Fonte: FACTS n.º 24 – Violência no Trabalho – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.



Uma Publicação

Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.

Com o Apoio:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu