



AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO

Riscos psicossociais do trabalho e gestão do stresse

Junho de 2020

AÇÃO DE SENSIBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO
DSSO – Departamento de Segurança e Saúde Ocupacional



GESTÃO DO STRESSE NO TRABALHO

1. Os riscos psicossociais

RISCOS PSICOSSOCIAIS

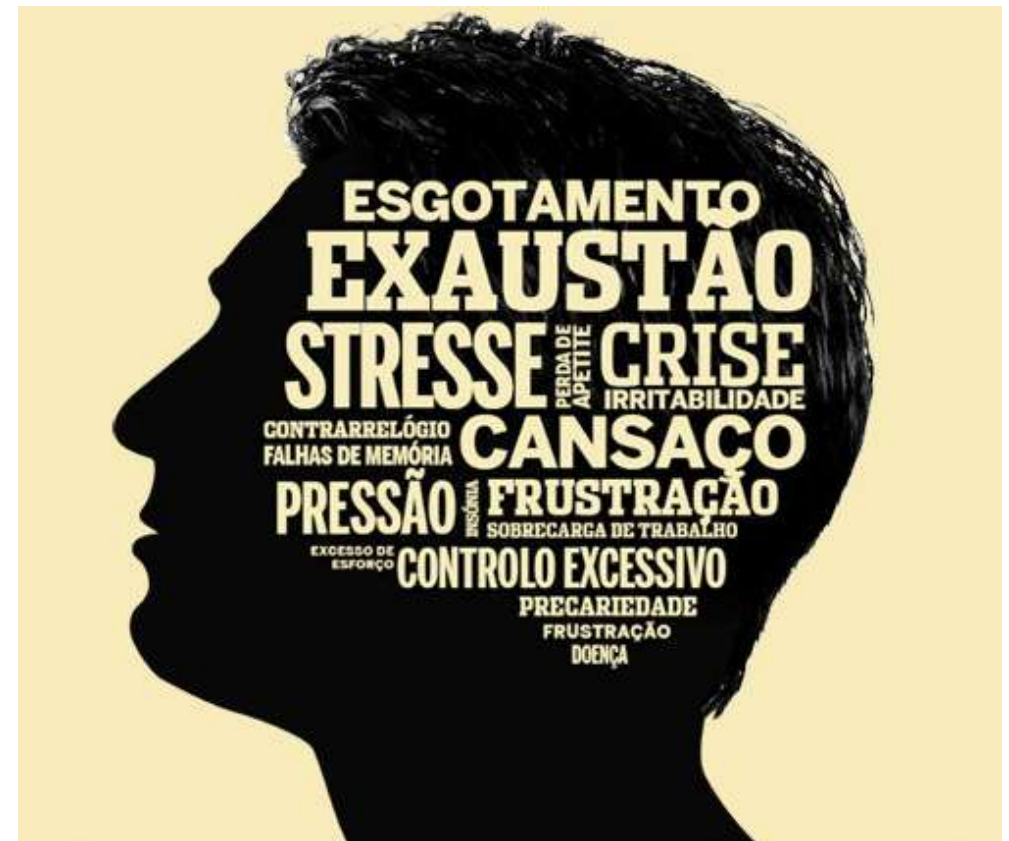
O QUE SÃO?

- Os riscos psicossociais estão relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido e que, em interação com os contextos sociais, ambientais e com as competências e necessidades dos trabalhadores, podem causar danos psicológicos, físicos ou sociais.
- As novas formas de organização do trabalho e a incorporação de novas tecnologias na indústria da segurança privada levaram a novas formas de gestão de da realização do serviço e de gestão de pessoal, com novas tarefas e novas exigências para os trabalhadores no desenvolvimento da atividade laboral.



RISCOS PSICOSSOCIAIS

- As inovações tecnológicas não reduziram necessariamente o volume de trabalho, mas alteraram significativamente o tipo de trabalho desenvolvido. As exigências físicas e as exigências psicológicas em que o trabalho decorre compõem um universo favorável para a ocorrência de efeitos na saúde dos trabalhadores.
- O sofrimento psicológico tem menor visibilidade devido às suas próprias características. É vivido pelos trabalhadores e abordado como resultante de características individuais, sem habitualmente ser correlacionado com o trabalho. Os métodos de produção e as técnicas de gestão de pessoal, potenciadoras do risco, nem sempre são consideradas nas avaliações de risco efetuadas.



PRINCIPAIS RISCOS PSICOSSOCIAIS DO TRABALHO

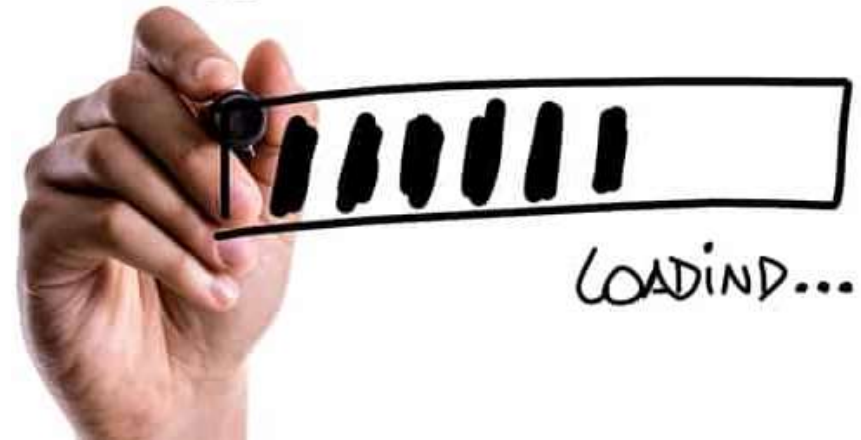
- **Stresse Ocupacional:** “Uma interação das condições de trabalho com as características do trabalhador em que as exigências do trabalho excedem a capacidade do trabalhador para lidar com elas” (Ross & Altmaier 1994).
- **Assédio moral (mobbing):** É percebido como uma prática de perseguição, metodicamente organizada, temporalmente prolongada, dirigida contra um trabalhador ou grupo de trabalhadores, com o objetivo de atingir a sua personalidade, dignidade ou integridade física ou psíquica, criando um ambiente hostil, degradante, humilhante ou ofensivo.



PRINCIPAIS RISCOS PSICOSSOCIAIS DO TRABALHO

- **Assédio sexual:** Comportamento indesejado, de caráter sexual, sob a forma verbal ou física, com o objetivo de perturbar, intimidar ou humilhar um trabalhador.
- **Violência no trabalho (bullying):** Todo o incidente em que o trabalhador sofre abusos, ameaças ou ataques, em circunstâncias relacionadas com o trabalho, que ponham em perigo explícita ou implicitamente a sua segurança, o seu bem-estar ou a sua saúde.

BULLYING



PRINCIPAIS RISCOS PSICOSSOCIAIS DO TRABALHO

- **A interferência com a vida pessoal e familiar:** As dificuldades de conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal e familiar, ao nível do trabalhador, são apontadas como fonte de stresse mental e físico, com consequências negativas para a saúde, perturbações no desempenho dos papéis parentais, ansiedade, depressão e insatisfação. A nível organizacional encontram-se associadas à diminuição da produtividade, lentidão, absentismo, maior turnover, baixo moral, reduzida satisfação pessoal, entre outras.
- **O burnout (esgotamento físico, emocional e mental):** Segundo Pines e Aronson (1988) o burnout é um estado de exaustão física, emocional e mental provocado por um longo envolvimento em situações que são emocionalmente exigentes. É importante salientar que esta síndrome é originada a partir de um processo crónico de exposição ao stresse, não sendo consequência de um único episódio de mal-estar e pressão, devendo assim, ser percebido como um processo que se desenvolve ao longo do tempo.



PRINCIPAIS RISCOS PSICOSSOCIAIS DO TRABALHO

- **A precarização contratual:** A precariedade do emprego está associada à instabilidade no emprego. Remete para situações em que o trabalhador, pelo facto de ter um contrato incerto ou pelo facto estar integrado numa empresa cuja política económica assente na descartabilidade, não pode prever o seu futuro e isso se torna, para ele fonte de sofrimento (Paugam, 2000).
- **A discriminação:** No tratamento, na retribuição e no acesso a oportunidades de formação e carreiras, por sexo, idade, etnia, ou de qualquer outra índole têm consequências negativas para a saúde, como sejam ansiedade e depressão, e a nível organizacional encontram-se associadas à diminuição da produtividade, absentismo, baixo moral, reduzida satisfação pessoal, entre outras.



FATORES INDUTORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS

- Os fatores de risco psicossocial são complexos e difíceis de entender, pois representam as percepções e experiências do trabalhador. Algumas dessas percepções referem-se à pessoa, outras estão relacionadas com as condições ou ambiente de trabalho, daí que a atuação no âmbito psicossocial seja mais complexa pela dificuldade de estabelecer uma relação causa efeito direta entre o fator de risco e o dano.
- Os aspetos psicossociais desfavoráveis acentuam os fatores de risco físico, contribuindo para uma incidência acrescida de lesões músculo-esqueléticas. A exposição combinada a lesões músculo-esqueléticas e a fatores de risco psicossocial tem um efeito mais grave na saúde dos trabalhadores do que a exposição a um fator de risco único.
- As características físicas dos locais de trabalho, bem como a inadequada conceção ergonómica dos postos de trabalho, aumentam a pressão mental e emocional dos trabalhadores e, em consequência, a incidência de erros humanos e o risco de acidentes.
- A perda de saúde devido a uma situação psicossocial inadequada tem muitas vezes causalidade multifatorial.

FATORES ASSOCIADOS AO CONTEXTO DE TRABALHO

Cultura organizacional e função	Falta de definição de políticas , objetivos e recursos. Estrutura da organização com fraca liderança, deficiente comunicação.
Papel na organização e responsabilidades	Ambiguidade e conflito de papéis, imprecisão na definição de responsabilidades, sobrecarga/insuficiência de funções, orientações contraditórias.
Desenvolvimento profissional	Estagnação na carreira, sub-promoção, salários baixos, precariedade, baixo valor social do trabalho.
Autonomia/Controlo da decisão	Falta de autonomia. Baixa participação na tomada de decisões, ausência de controlo sobre o trabalho.
Relações interpessoais no trabalho	Isolamento social ou físico, más relações com colegas ou superiores, conflitos interpessoais, exposição à violência.
Conciliação da vida profissional e familiar	Incompatibilidade das exigências trabalho/vida privada. Trabalho feminino com reduzido apoio em casa. Desvalorização da componente familiar.

FATORES ASSOCIADOS AO CONTEÚDO DO TRABALHO

Ambiente físico	Ambiente de trabalho com ruído, fumos, produtos químicos, temperaturas altas ou baixas, deficiente iluminação. Posto de trabalho sem conforto.
Equipamentos de trabalho	Introdução de novas tecnologias e novos processos sem formação e/ou apoio/acompanhamento. Problemas quanto à adequação dos equipamentos à função. Falta de manutenção dos equipamentos.
Organização de tarefas e conteúdo do trabalho	Trabalho repetitivo, monótono, cadenciado e com ritmos curtos e acelerados, que exige elevada precisão e provoca posturas desadequadas. Subutilização de competências, baixa valorização das tarefas. Recursos insuficientes.
Carga de trabalho/Ritmo de trabalho	Sobrecarga de trabalho ou esvaziamento de funções, falta de controlo sobre o ritmo de trabalho. Elevados níveis de pressão impostos pelos prazos definidos para as tarefas.
Horários de trabalho	Trabalho por turnos, horários inflexíveis, trabalho noturno, horários imprevisíveis, horários longos, trabalho isolado.

SINTOMAS E CONSEQUÊNCIAS



GESTÃO DO STRESSE NO TRABALHO

2. O que é o STRESSE relacionado com o trabalho?

STRESSE

O QUE É O STRESSE?

- Hans Selye, foi o primeiro a utilizar o termo stress cientificamente, e é por isso mesmo considerado por muitos o seu “pai”.
- Nos anos 50, definiu-o como sendo uma resposta não específica do organismo quando ele é sujeito a qualquer tipo de exigência, descrevendo-o como uma experiência **positiva (eustress)** ou **negativa (distress)**.



STRESSE

O que é o stresse relacionado com o trabalho?

Para a Agência Europeia para a SST (EU-OHSAS, 2002):

- *"O stresse relacionado com o trabalho faz-se sentir quando as exigências colocadas pelo ambiente de trabalho excedem a capacidade dos trabalhadores para as suportarem (ou controlarem)."*
- *O stresse não é uma doença.*
- *No entanto, quando se verifica de forma intensa e permanente ao longo de um certo período de tempo, pode causar problemas de saúde mental e física. A tensão pode melhorar o desempenho e proporcionar satisfação quando se procuram atingir objetivos que constituem um desafio. Não obstante, quando as exigências e as tensões são excessivas, conduzem ao stresse. Trata-se de algo que é negativo tanto para os trabalhadores, como para as respetivas organizações."*

STRESSE EM PORTUGAL

Preocupações das entidades empregadoras portuguesas relativamente aos fatores que contribuem para os riscos psicossociais no trabalho (% de empresas) -

PREOCUPAÇÕES DAS ENTIDADES EMPREGADORAS	%
Pressão do Tempo	64
Lidar com atendimentos difíceis	53
Fraca cooperação com colegas	42
Má comunicação entre diretores e trabalhadores	42
Falta de controlo na organização do trabalho	37
Política de recursos humanos imprecisa	33
Problemas em gerir relações entre trabalhadores	31
Horário de trabalho longo ou irregular	26
Discriminação	20

Fontes: AESST (2010) e NETO (2014).

STRESSE

Sondagem de opinião aos trabalhadores AESST – Agência Europeia da Segurança e Saúde do Trabalho

- Uma sondagem de opinião de âmbito europeu conduzida pela AESST evidenciou que mais de metade dos trabalhadores considerava o stressse como uma situação comum no local de trabalho.
- As causas mais comuns do stressse relacionado com o trabalho referidas foram a reorganização do trabalho e a insegurança de emprego (indicadas por cerca de 7 em cada 10 inquiridos), acréscimo das horas de trabalho, carga de trabalho excessiva ou intimidação no local de trabalho (cerca de 6 em cada 10 inquiridos).
- A mesma sondagem demonstrou que cerca de 4 em cada 10 trabalhadores consideram que o stressse não é tratado de forma adequada no local de trabalho.

Fontes: AESST (2010) e NETO (2014).



GESTÃO DO STRESSE NO TRABALHO

3. Stresse vs. Burnout

STRESSE vs. *Burnout*

DIMENSÕES DO *BURNOUT*

Segundo Neto (2014, que cita Maslach e Leiter, 1997; Queirós et al., 2014) as três dimensões nas quais se expressa o *burnout* são:

- (i) exaustão emocional caracteriza-se por um esgotar progressivo da energia emocional e física;
- (ii) dimensão do cinismo ou despersonalização decorre do desinvestimento que o/a trabalhador/a efetua nas suas tarefas e dedicação ao trabalho, tentando proteger-se e afastar-se do trabalho que constitui fonte de stress;
- (iii) diminuição da autoeficácia e da realização pessoal ou profissional que o trabalho permitia.



STRESSE vs. BURNOUT

STRESSE	BURNOUT
Caraterizado por um sobre envolvimento	Caraterizado por um desligamento
As emoções são reativas demais	As emoções são atenuadas/mitigadas
Produz urgência e hiperatividade	Produz desamparo e desespero
Perda de energia	Perda de motivação, ideais e esperança
Leva a transtornos de ansiedade	Leva a isolamento e depressão
Dano primário é físico	Dano primário é emocional e cognitivo

Fonte: Smith, Segal & Segal, 2014.

GESTÃO DO STRESSE NO TRABALHO

4. Gestão do Stresse

STRESSE

Gestão do stresse relacionado com o trabalho

- A **sobrecarga de trabalho**, a **pressão do tempo**, a **frustração**, os **conflitos** ou as **condições económicas e financeiras** são algumas das razões que podem deixar um profissional em stresse. No entanto, há também **fatores individuais** que podem influenciar. Sabemos que têm maior probabilidade de gerar mais rapidamente stresse pessoas com uma má gestão de tempo, que têm uma **personalidade competitiva, perfeccionista** e que gostam de realizar várias tarefas no menor tempo possível.
- Estes fatores são indutores de stresse, impondo a cada um a adoção de estratégias que facilitem a adaptação aos novos contextos de exigência. As **estratégias de coping** (gestão do stresse) são **mecanismos cognitivos e comportamentais para fazer face a estas situações**.

GESTÃO DO STRESSE REALACIONADO COM O TRABALHO

A sobrecarga de trabalho, a pressão do tempo, a frustração, os conflitos ou as condições económicas e financeiras são algumas das razões que podem deixar um profissional em stresse. No entanto, há também fatores individuais que podem influenciar. "Sabe-se que têm maior probabilidade de gerar mais rapidamente stresse pessoas com uma má gestão de tempo, que têm uma personalidade competitiva, perfeccionista e que gostam de realizar várias tarefas no menor tempo possível. Adote estratégias para gerir o stresse:

1. Organização e gestão de tempo e tarefas.

- Estabeleça prioridades;
- Planeie metas e resultados de forma realista;
- Divida projetos grandes em pequenos passos;
- Não queira ser perfeccionista;
- Solicite a colaboração dos colegas, sempre que necessário;
- Faça pausas regulares.

GESTÃO DO STRESSE REALACIONADO COM O TRABALHO

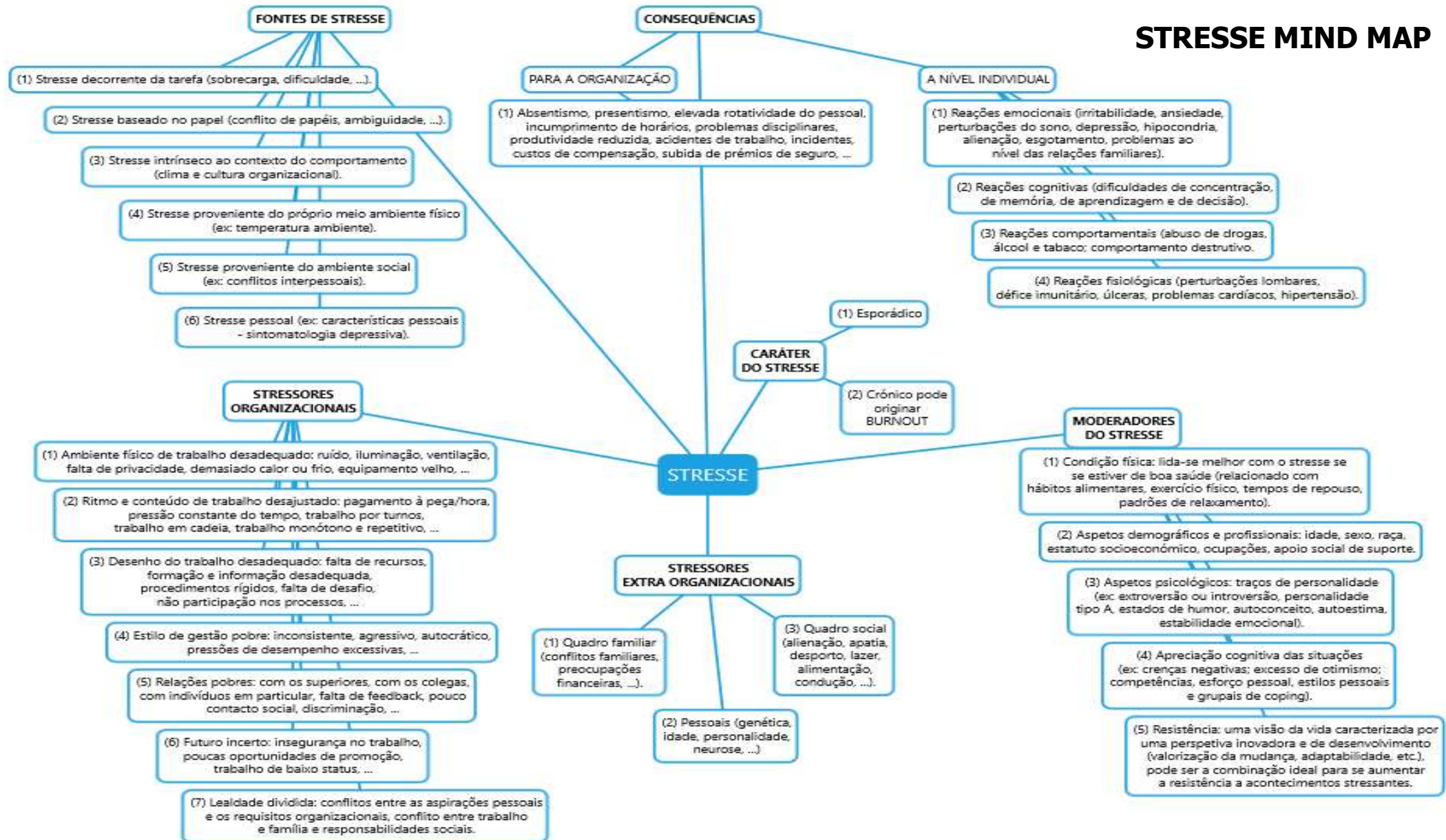
2. Inteligência emocional.

- Aprenda a reconhecer quando está stressado;
- Partilhe os seus pensamentos e sentimentos com alguém;
- Respeite as suas capacidades e limitações;
- Aprenda a dizer “não” de forma assertiva.

3. Saúde e bem-estar.

- Adote uma alimentação variada e equilibrada; beba água regularmente ao longo do dia;
- Reduza o consumo de café, não fume e evite consumir bebidas alcoólicas;
- Pratique exercício físico regularmente;
- Durma o suficiente e com qualidade;
- Relaxe, mesmo durante o trabalho;
- Recompense-se pelo seu esforço e dedique tempo para si mesmo. Aproveite o fim-de-semana e faça atividades que realmente gosta. Verá que se sentirá com mais energia e focado no trabalho.

STRESSE MIND MAP



GESTÃO DO STRESSE NO TRABALHO

5. Gestão dos riscos psicossociais



SRT - STRESSE RELACIONADO COM O TRABALHO

Registrar as conclusões principais

É boa prática registrar as conclusões principais resultantes da avaliação, bem como partilhar a informação com os trabalhadores e seus representantes. Tal registo deverá contribuir para o acompanhamento dos progressos.

Rever regularmente a avaliação

A avaliação deverá ser revista sempre que se produzam transformações significativas no âmbito da organização. Mais uma vez, tal deverá ser feito em consulta com os trabalhadores. Deve ser verificado o impacto das medidas tomadas com vista à redução do SRT.



Fontes Bibliográficas e sites consultados:

- AESST (s/d). Stresse - definição e sintomas. Disponível em https://osha.europa.eu/pt/topics/stress/definitions_and_causes;
- AESST(2010). European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks - Managing safety and health at work. Disponível em https://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management/view;
- AESST (2014). Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks. Disponível em https://osha.europa.eu/en/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view;
- HSE (2009). How to tackle work-related stress. A guide for employers on making the Management Standards work. Disponível em <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/before.htm>;
- Smith, M. Segal, R. & Segal, J. (2014). Stress Symptoms, Signs, and Causes. Disponível em <http://www.helpguide.org/articles/stress/stress-symptoms-causes-and-effects.htm>;
- Huczynski, A. & Buchanan, D. (2007). Organizational Behaviour, sixth edition, FT Prentice Hall;
- Miranda, S. (2011). Stress Ocupacional, Burnout e Suporte Social nos Profissionais de Saúde Mental. Tese de Mestrado. Porto: UCP;
- Neto, H. V., Areosa, J. & Arezes, P. (Eds.) (2014), Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho, Porto: Civeri Publishing;
- Prevenir os riscos psicossociais, folheto da ACT – Campanha de melhoria das condições de trabalho.

Integridade | Vigilância | Serviço

www.securitas.pt

DSSO – Departamento de Segurança e Saúde Ocupacional