

Ficha Informativa + Segurança & Saúde no Trabalho

Edição N.º 13 – Violência relacionada com o Trabalho

junho de 2016

O aumento de situações de violência no âmbito do trabalho, atualmente, constitui-se um grave problema no mundo laboral, que tem impacto na dignidade e na qualidade de vida dos trabalhadores.

A violência no trabalho é algo presente em todo o mundo, em todas as profissões e em qualquer estrato social, que trás consigo inúmeras consequências a nível físico, psicológico e social não só para a vítima, mas também para a empresa.

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

A UGT, no âmbito das suas atividades de informação, sensibilização e divulgação de informação sobre riscos profissionais nos locais de trabalho, disponibiliza esta Ficha Informativa

+ Segurança & Saúde no Trabalho.

O n.º 13 é dedicado à Problemática da Violência relacionada com o Trabalho.

Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho

Problemática da Violência no Local de Trabalho

O que se entende por violência no local de trabalho?

Podemos definir violência no trabalho como uma situação na qual o trabalhador é alvo, no local de trabalho, de atos de violência ou agressão, sob a forma de ataque, agressão física ou verbal por parte de pessoas externas à organização, nomeadamente clientes e utilizadores, constituindo-se como um risco para a saúde e segurança.

A OIT define, pois, a violência no local de trabalho como qualquer ação, incidente ou comportamento baseado numa conduta voluntária do agressor, em consequência da qual um trabalhador é agredido, ameaçado, ou sofre algum dano ou lesão durante a realização, ou como resultado direto, do seu trabalho e que põe em perigo, implícita ou explicitamente a sua segurança, bem-estar e a sua saúde.



Quem é afetado pela violência no local de trabalho?

Os resultados de um Estudo da UE revelam que 4% da população ativa refere ter sido vítima de violência física por parte de pessoas estranhas ao local de trabalho.

Problemática da Violência no Local de Trabalho

Muitas mais terão sido objeto 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 setor 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 setor da saúde é frequentemente referido nos países da UE como um dos mais afetados. O setor retalhista também representa um importante grupo 'em risco'.

A violência no local de trabalho constitui-se, pois, como uma importante fonte de desigualdades, discriminação, estigmatização e de conflitos no trabalho, causando alterações profundas nas relações entre as pessoas e na organização do trabalho.

Quais são os fatores de risco?

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

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

- Manuseamento de mercadorias, dinheiro, e valores;
- Trabalho isolado;
- Desempenho de funções de inspeção, controlo e de autoridade em geral;
- Contacto com clientes problemáticos;

Problemática da Violência no Local de Trabalho

- Organizações mal geridas dado que este aspeto pode aumentar a agressão por parte dos clientes.

Quais as consequências da violência no local de trabalho para os trabalhadores?

As consequências da violência para os trabalhadores variam muito, podendo ir desde a desmotivação, a situações de stresse, à deterioração da saúde física ou psicológica, podendo ocorrer sintomas pós-traumáticos como medo, fobias e perturbações do sono, sendo que em casos extremos, poderá verificar-se uma perturbação pós-traumática do stresse.

Quais as consequências da violência no local de trabalho para a empresa?

A violência causa, igualmente, impactos ao nível das organizações, tendo repercussões na prestação do serviço, podendo ter lugar à deterioração da qualidade de serviços prestados.

Os seus efeitos negativos traduzem-se no aumento do absentismo, na diminuição da motivação, na redução na produtividade e na deterioração das relações de trabalho, na diminuição ao nível da criatividade e da inovação, aumento da ocorrência de acidentes de trabalho e aumento do número de consultas de medicina do trabalho.



Problemática da Violência no Local de Trabalho

Como impedir a Violência no Trabalho?

A prevenção dos riscos de violência realiza-se a dois níveis. Ao primeiro nível, o objetivo é impedir a ocorrência de atos de violência ou, pelo menos, reduzir os mesmos. Ao segundo nível, se o ato 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 ato de agressão e prevenir o sofrimento da vítima.

Quais os passos para prevenir a Violência no Trabalho? Exemplo de alguns setores de atividade.

Consoante a atividade, as medidas a tomar serão adaptadas às circunstâncias concretas. São apontados alguns exemplos de medidas a tomar:

- Enfermarias dos hospitais: formação em competências para lidar com doentes violentos;
- Bancos: substituição dos balcões por caixas automáticos (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, evitando assim a aglomeração desordenada de pessoas;
- Lojas: utilização de uma manga pneumática para transferência periódica do dinheiro existente nas caixas registadoras;



Problemática da Violência no Local de Trabalho

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

Quais os passos a tomar antes da ocorrência de uma situação de violência?

O objetivo 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 aspeto da prevenção.

Quais os procedimentos a tomar após a ocorrência de uma situação de violência?

Após a ocorrência de um ato violento, importará adotar procedimentos com vista a impedir a ocorrência de estragos adicionais e limitar os danos sofridos.

Com efeito é importante:

- ✓ Nas horas seguintes aos acontecimentos, não deixar sozinho o trabalhador que tenha sido vítima de violência ou testemunha de um ato de violência;
- ✓ Que a direção participe, mostre a sua preocupação e apoie a vítima;



Problemática da Violência no Local de Trabalho

- ✓ Que seja dado imediatamente apoio psicológico à vítima, e mais tarde no caso de stress pós-traumático deverá haver uma ação de apoio e aconselhamento, etc.;
- ✓ Providenciar apoio à vítima em matéria de procedimentos administrativos e legais (apresentação de queixa, instauração de ação judicial, etc.);
- ✓ Informar os outros trabalhadores de modo a evitar os boatos;
- ✓ Reavaliar os riscos de modo a identificar quais as medidas adicionais necessárias.



Medidas de prevenção da Violência no Trabalho

A Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho aponta algumas medidas de prevenção da violência no trabalho.

Problemática da Violência no Local de Trabalho

Ações de Prevenção	Exemplos
Meio ambiente de trabalho	- Tomar medidas em matéria de segurança física como, por exemplo: fechaduras nas entradas, ecrãs, - Iluminação adequada, rececionistas, saídas de emergência, instalação de sistemas de videovigilância, - Eliminação ou limitação de zonas sem saída e de objetos que possam ser usados como projétil; - Fornecer cadeiras e decoração de boa qualidade, informação periódica sobre atrasos, etc.
Organização e conceção do local de trabalho	- 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 receção e de informação ao público, etc.
Formação e informação dos trabalhadores	- 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; - Atuação 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 reações emocionais.

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

Problemática da Violência no Local de Trabalho

Uma Publicação

Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho.

Com o Apoio:

