



Prevenção da violência contra o pessoal no sector da educação

Introdução



A violência nas escolas e noutros estabelecimentos de ensino constitui cada vez mais um motivo de preocupação. Os resultados de um inquérito da UE em 2000 demonstram que 4% dos empregados foram vítimas de actos de violência no trabalho (exercidos por pessoas internas ou externas ao local de trabalho). Além disso, 12% dos trabalhadores no sector da educação indicaram ter sido sujeitos a intimidação⁽¹⁾.

A presente ficha técnica fornece conselhos práticos às entidades patronais e aos empregados no sector da educação sobre a forma de lidar com este problema. O assédio moral por parte de colegas de trabalho não é abordado nesta ficha técnica⁽²⁾.

O que é a violência no trabalho?

Por violência no trabalho entende-se qualquer incidente no qual um indivíduo seja vítima de abusos, ameaças ou agressões e susceptível de constituir um risco para a sua segurança, a sua saúde, o seu bem-estar ou o seu desempenho profissional. A violência inclui insultos, ameaças ou agressões físicas ou psicológicas exercidos por pessoas externas à organização contra pessoas no seu local de trabalho. Podendo conter uma dimensão racial ou sexual, a violência contra o pessoal constitui um problema para a segurança e a saúde no trabalho, que deve ser resolvido no seio da organização. Não se trata de um problema individual.

Um acto de violência surge geralmente numa situação de tensão ou pressão muito fortes ou reprimidas e na qual estão em jogo questões pessoais. Os conflitos mal resolvidos podem despoletar a violência. Os trabalhadores no sector da educação podem ser sujeitos a violência por os agressores os considerarem «representantes» da instituição ou do sistema.

Os alunos, ex-alunos, pais, visitantes ou intrusos podem cometer actos de violência contra o pessoal no sector da educação. Os professores não são os únicos expostos à violência no trabalho; ela pode atingir igualmente assistentes, pessoal da manutenção, pessoal da limpeza, cozinheiros, secretários e outro pessoal de apoio.

Actividades de alto risco

Os trabalhadores estão mais sujeitos a actos de violência quando:

- trabalham directamente com os alunos e/ou seus encarregados de educação;
- trabalham até tarde ou sozinhos;
- prestam visitas fora do local de trabalho ou ao domicílio; ou
- trabalham com crianças com necessidades especiais.

As consequências da violência

A violência no sector da educação não afecta apenas as vítimas directas, como também os que partilham o mesmo meio (pessoal, crianças e jovens). Sejam vítimas ou observadores, as pessoas reagem aos actos de violência de formas distintas e em função da sua personalidade, dos mecanismos de resposta aprendidos, do meio físico e das normas e regras da organização. As reacções imediatas ao acto de violência podem ser passivas (aceitação ou evasão) ou activas (negociação, autodefesa física).

Os actos de violência podem ter as seguintes consequências para o indivíduo:

- danos físicos;
- stresse;
- trauma emocional;
- sentimento de impotência;
- desmotivação.

Possíveis consequências para a entidade patronal/organização:

- maior rotatividade do pessoal;
- absentismo e absentismo por doença acrescidos;
- agravamento das despesas com seguros.

Avaliação dos riscos, prevenção e protecção

As entidades patronais devem avaliar os riscos para a segurança e a saúde dos trabalhadores e tomar as medidas necessárias à prevenção e ao controlo dos riscos detectados⁽³⁾. Este processo pode ser dividido numa série de etapas.

- Planear a avaliação em consulta com o pessoal.
- Identificar os perigos.
- Identificar quem se encontra em perigo, onde e como.
- Avaliar o nível do risco e decidir sobre o modo de procedimento.
- Adoptar medidas no sentido de eliminar ou reduzir o risco.
- Acompanhar e analisar as medidas adoptadas.

É da responsabilidade social das escolas defenderem os princípios da dignidade e do respeito. Do mesmo modo, os empregados têm o dever legal de prevenir a violência. As políticas oficiais e os comportamentos ao nível administrativo das escolas são importantes. A implementação de algumas etapas iniciais (tais como o desenvolvimento de uma política de combate à violência e de procedimentos de notificação, a formação e a informação) pode ajudar a criar progressivamente um clima organizacional positivo, no qual é dada importância à segurança e à dignidade das pessoas. Muitas vezes, os actos de violência não são notificados, o que contribui para o desconhecimento da amplitude do problema.

A violência pode ter origem em factores complexos de carácter social, organizacional ou relacionados com o ambiente de trabalho, não existindo nenhuma solução-chave para o problema. A prevenção ocorre a dois níveis distintos, por um lado evitando a ocorrência de actos de violência e, por outro, apoiando as vítimas no caso de algum incidente.

Após a avaliação dos riscos, devem ser aplicadas soluções preventivas, recorrendo a informação obtida a partir de, e em cooperação com as autoridades competentes, se necessário.

(1) Terceiro Inquérito sobre as Condições de Trabalho 2000, Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Trabalho <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

(2) Para mais informações sobre este tema, ver ficha técnica n.º 23 da Agência, disponível em <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets>

(3) Directiva 89/391/CEE do Conselho, de 12 de Junho de 1989, relativa à adopção de medidas que se destinam a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no local de trabalho, transposta para a legislação em todos os Estados-Membros.



Lista de verificação 1: Prevenção da violência contra o pessoal

Concepção do ambiente de trabalho

- ✓ É possível melhorar a visibilidade e a luminosidade em 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?
- ✓ É possível melhorar as medidas físicas de segurança (por exemplo, montagem de alarmes)?
- ✓ É possível proporcionar um ambiente físico positivo (por exemplo, através de cores ou de sistemas de ar condicionado)?

Controlos administrativos

- ✓ É possível melhorar as medidas de combate à violência e divulgá-las com mais eficácia?
- ✓ Os pais, os alunos e o pessoal conhecem os seus direitos e responsabilidades?
- ✓ Existe um comité de segurança com capacidade para tratar do problema da violência?
- ✓ Existem procedimentos a aplicar no caso de algum incidente? Se sim, quando foram revistos pela última vez? 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 direcção?
- ✓ A violência está devidamente contemplada na avaliação dos riscos?
- ✓ Foram adoptadas práticas laborais mais seguras (por exemplo, acompanhamento de colaboradores, trabalho nocturno, supervisão dos alunos por dois membros do pessoal, se possível)?
- ✓ O pessoal é suficiente para assegurar a sua segurança em relação ao número de alunos?
- ✓ O pessoal pode contribuir para o desenvolvimento dos seus próprios métodos de trabalho?
- ✓ Existem estruturas de apoio (por exemplo, serviços de orientação)?
- ✓ São prestados serviços pedagógicos de aconselhamento e de orientação?
- ✓ Como são supervisionados os visitantes nas instalações da escola?

Estratégias a nível comportamental

- ✓ Os empregados e estudantes recebem formação sobre formas não violentas de reacção e de resolução de conflitos?
- ✓ É fornecida formação sobre a identificação de sinais precoces de actos de violência e de situações que os possam despoletar?
- ✓ Estudantes e pais estão envolvidos no desenvolvimento de uma política de tolerância zero à violência, à linguagem e ao comportamento discriminatórios, à intimidação e ao assédio moral?
- ✓ É fomentado e desenvolvido um sentido de comunidade e de cooperação?

Sensibilização e parcerias

- ✓ As autoridades competentes participam em programas nacionais de sensibilização pertinentes?
- ✓ Existe cooperação entre o pessoal da escola, a direcção, os pais, os estudantes, as autoridades competentes e os sindicatos?
- ✓ São incentivadas as atitudes positivas, a tolerância e o respeito mútuo?
- ✓ São divulgadas informações sobre boas práticas?

Lista de verificação 2: Minimizar os danos após incidentes violentos

É importante dispor de procedimentos conhecidos que possam ser empregues no caso de algum incidente violento, evitando deste modo que a vítima sofra mais danos e limitando o dano sofrido. Neste contexto, é importante que:

- ✓ a vítima ou testemunha do acto de violência não fique sozinha nas horas posteriores aos acontecimentos;
- ✓ a direcção demonstre interesse e compreensão e apoie a vítima;
- ✓ a vítima receba apoio psicológico imediatamente após o acidente, e posteriormente, em caso de stresse pós-traumático;
- ✓ a vítima receba apoio para levar a cabo os procedimentos administrativos e legais necessários (por exemplo, como notificar o incidente);
- ✓ os outros trabalhadores sejam informados;
- ✓ as avaliações dos riscos sejam revistas, no sentido de identificar as medidas adicionais a serem tomadas.

Informações adicionais

O *website* da Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho encontra-se disponível em <http://agency.osha.eu.int>

O material da Agência sobre a prevenção de riscos psicossociais no trabalho encontra-se disponível em <http://agency.osha.eu.int>

O material da Agência sobre boas práticas de segurança e de saúde no sector de educação encontra-se disponível em http://europe.osha.eu.int/good_practice/sector/education/

Adaptação às transformações do trabalho e da sociedade: uma nova estratégia comunitária de saúde e segurança 2002-2006, Comissão Europeia, 2002.

<http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/>

Fichas técnicas da Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho

As fichas técnicas da Agência podem ser descarregadas gratuitamente em todas as línguas comunitárias a partir do endereço <http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/>

Facts 4 — *Prevenir as perturbações músculo-esqueléticas relacionadas com o trabalho*

Facts 13 — *Uma gestão bem sucedida para prevenir acidentes*

Facts 14 — *Prevenção de escorregões e tropeções relacionados com o exercício de uma profissão*

Facts 22 — *Stresse relacionado com o trabalho*

Facts 24 — *Violência no trabalho*

Facts 31 — *Conselhos práticos para os trabalhadores lidarem com o stresse no trabalho e as suas causas*

Facts 32 — *Como enfrentar os riscos psicossociais e reduzir o stresse no trabalho*

Facts 45 — *Gestão da segurança e da saúde no trabalho no sector da educação*

Facts 46 — *A saúde e a segurança no trabalho no sector da educação*