



Stresse relacionado com o trabalho

Introdução

Na União Europeia, o stresse relacionado com o trabalho (SRT) ocupa o segundo lugar entre os problemas de saúde mais frequentes relacionados com o trabalho, afectando 28% dos trabalhadores da UE¹. As dores lombares ocupam o primeiro lugar. O SRT pode ser causado por condicionalismos psicossociais, tais como a concepção, a organização e a gestão do trabalho, nomeadamente um elevado nível de exigências relacionadas com a actividade profissional paralelamente a um limitado controlo dos trabalhadores sobre essa actividade. Para além daqueles condicionalismos salienta-se ainda o assédio moral e a violência no trabalho. Os riscos de ordem física, tais como o ruído e a temperatura, podem também causar SRT. A prevenção do SRT é um dos objectivos da Comunicação da Comissão² Europeia sobre a nova estratégia comunitária de saúde e segurança.

A Agência produziu um conjunto de fichas informativas, que visam a abordagem do SRT e algumas das suas principais causas. As fichas informativas proporcionam uma avaliação dos riscos e uma abordagem da prevenção, e podem ser aplicadas à questão do SRT e respectivas causas. As fichas informativas destinam-se a todos aqueles que desejem abordar o SRT. A secção com informações adicionais no final da ficha informativa fornece pormenores relativamente às fontes de apoio providenciadas pela Agência, incluindo fichas informativas adicionais.

O que é o stresse relacionado com o trabalho?

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)³.

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 objectivos 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 respectivas organizações.

As situações apresentadas abaixo diferem em muitos aspectos, mas todas ilustram a forma como a tensão pode culminar em stresse.

A senhora Z trabalha numa linha de montagem à unidade. Não tem qualquer influência quer sobre a cadência da produção na sua linha de montagem, quer sobre o carácter altamente repetitivo das tarefas que tem de realizar.

O senhor X é enfermeiro num hospital e foi recentemente promovido. As suas novas funções envolvem o desempenho de determinadas tarefas no seio da comunidade, nomeadamente visitas a sós na casa de pacientes vulneráveis.

O senhor S é assistente administrativo num escritório e vive só com dois filhos pequenos. Há dias em que ele não pode sair do trabalho depois das 17h00 porque tem de ir buscar os filhos à escola. No entanto, o seu volume de trabalho tem aumentado e o seu supervisor insiste em que termine diversas tarefas antes de sair.

A senhora T trabalha como desenhadora de sistemas numa multinacional do âmbito das TI. É bem paga, as tarefas que desempenha são estimulantes e goza de liberdade para as planear como mais lhe agrada. No entanto, o departamento de vendas da sua empresa assinou um acordo sobre a entrega atempada de um novo e complicado sistema de *software* – ainda por configurar pela senhora T e o seu pequeno grupo de projecto.

Qual a dimensão do problema de SRT e quem corre riscos?

O SRT é responsável por mais de 25% da taxa de absentismo durante duas ou mais semanas, por motivos de saúde relacionados com o trabalho⁴. Segundo as estatísticas relativas a 1999, o SRT custa anualmente aos Estados-Membros 20 mil

milhões de euros, pelo menos. O SRT pode conduzir a problemas tais como depressão, ansiedade, nervosismo, fadiga e problemas cardíacos. Causa também distúrbios consideráveis ao nível da produtividade, criatividade e competitividade.

O SRT pode afectar *qualquer pessoa* em qualquer sector e em qualquer tipo de organização.

Legislação

A Comissão Europeia procedeu à introdução de medidas que assegurem a segurança e a saúde dos trabalhadores. A Directiva de 1989 do Conselho (89/391) contém as disposições básicas em matéria de saúde e segurança no trabalho, e torna as entidades patronais responsáveis por assegurar que os trabalhadores não sejam prejudicados pelo trabalho, nomeadamente pelos efeitos do SRT. Todos os Estados-Membros aplicaram a mencionada directiva através de legislação apropriada, tendo alguns desenvolvido também linhas de orientação que visam a prevenção do SRT. De acordo com a directiva, por forma a eliminar ou a diminuir o SRT, os empregadores deverão:

- ter como objectivo a prevenção do SRT;
- avaliar os riscos de SRT tendo em consideração as tensões presentes no trabalho, que poderão causar elevados níveis de stresse ao longo de períodos consideráveis de tempo e identificar quem corre o risco de ser prejudicado.
- Desenvolver acções adequadas à prevenção dos danos.

Avaliação dos riscos e prevenção de SRT

O SRT pode ser evitado e as acções tomadas com vista à sua diminuição podem ser muito rentáveis em termos de custos. A avaliação dos riscos de SRT envolve os mesmos princípios e os mesmos processos básicos aplicáveis a outros riscos presentes no local de trabalho. O envolvimento dos trabalhadores e seus representantes neste processo é crucial para o seu êxito. Com efeito, os trabalhadores deveriam ser questionados sobre quais as causas de stresse, quais os grupos atingidos e como lhes prestar auxílio.

As fases de avaliação dos riscos podem ser resumidas da seguinte forma:

- identificar os riscos;
- identificar quem pode ser prejudicado e como;
- avaliar os riscos da seguinte forma:
 - identificando que acções estão já a ser tomadas;
 - decidindo se são suficientes; e
 - caso contrário, decidindo o que ainda é necessário fazer.
- registar as conclusões; e
- rever regularmente a avaliação e verificar o impacto das medidas tomadas.

Começamos por indicar cada uma das fases da avaliação dos riscos e, posteriormente, apresentaremos sugestões sobre possíveis acções:

1. Identificar o problema

Os factores de risco a considerar são:

- *cultura* ou “atmosfera” da organização e a forma como aborda o SRT;
- *exigências*, tais como o volume de trabalho e a exposição aos riscos de ordem física;
- *controlo sobre o trabalho* – a influência que os trabalhadores têm sobre o modo como desempenham as suas actividades;
- *relações interpessoais*, abrangendo questões como o assédio moral e o assédio sexual;
- *mudança* – a forma como é gerida e comunicada a transformação no âmbito da organização;
- *papel* – os trabalhadores entendem o respectivo papel no seio da organização e é evitado o conflito no âmbito do papel que desempenham;
- *apoio* por parte dos colegas e dos gestores;
- *formação*, de forma a proporcionar aos trabalhadores as competências que lhes permitem desempenhar as respectivas funções;
- *factores individuais* – ter em conta as características de cada indivíduo.

¹ Terceiro Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho, 2000. Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho 2000. Luxemburgo, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

² Comunicação da Comissão – Adaptação às transformações do trabalho e da sociedade: uma nova estratégia comunitária de saúde e segurança 2002-2006. Comissão Europeia, 2002. <http://europa.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

³ Investigação sobre o stresse relacionado com o trabalho. Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, 2000. Luxemburgo, 2000.

⁴ Work-related health problems in the EU 1998-1999. Eurostat Lux. 1999, 2000.

⁵ Orientações sobre o stresse relacionado com o trabalho – Sal da Vida ou Morte Anunciada? Comissão Europeia. Luxemburgo, 1999.

2. Identificar quem pode ser prejudicado e como

Todos somos vulneráveis dependendo das tensões a que estamos expostos numa determinada altura. Os factores acima identificados ajudarão a identificar quem corre riscos.

Síntomas de que o SRT poderá estar a causar problemas numa organização

Organização

Participação

- Absentismo, nível elevado de rotação do pessoal, desrespeito do horário de trabalho, problemas disciplinares, assédio, comunicação agressiva, isolamento

Desempenho

- Diminuição da produção ou da qualidade do produto ou do serviço prestado, acidentes, deficiente tomada de decisões, erros

Custos

- Despesas maiores com compensações ou despesas de saúde mais elevadas, recurso aos serviços de saúde

Indivíduo

Comportamento

- Consumo excessivo de tabaco, álcool ou drogas, violência, assédio moral

Psicológico

- Transtorno do sono, ansiedade, depressão, impossibilidade de concentração, irritabilidade, problemas no relacionamento familiar, esgotamento

Saúde

- Problemas lombares, problemas cardíacos, úlceras pépticas, hipertensão arterial, sistema imunológico em crise

3. Avaliar os riscos

Para todos os factores apresentados em 1 deverão ser colocadas as seguintes questões:

- que acções estão já a ser tomadas?
- são suficientes? e
- que mais é necessário fazer?

Aqui ficam algumas ideias sobre o que deve ser tido em conta e como agir em relação a todos os factores de risco apresentados em 1:

Cultura

Existe comunicação boa e aberta e apoio e respeito mútuos? As opiniões dos trabalhadores e seus representantes são valorizadas?

- ✓ Caso contrário, a comunicação deverá ser aperfeiçoada, em particular, no caso do pessoal que trabalha à distância.

Exigências

Os trabalhadores têm pouco trabalho ou estão sobrecarregados com trabalho? Os trabalhadores possuem as capacidades necessárias às tarefas desempenhadas? Como é o meio-ambiente físico (ruído, vibração, ventilação, iluminação, etc.) e psicossocial (violência, assédio moral, etc.)?

- ✓ No caso da existência de problemas, deverão ser disponibilizados recursos suficientes, nomeadamente a reorganização das tarefas segundo a sua prioridade.
- ✓ A formação dos trabalhadores deverá permitir um desempenho competente das respectivas tarefas.

Controlo

É dada aos trabalhadores a hipótese de exprimir suficientemente a sua opinião relativamente à forma como o seu trabalho é executado?

- ✓ Os trabalhadores deverão controlar a planificação do respectivo trabalho, tomar decisões sobre a forma como as tarefas deverão ser concluídas e sobre a resolução dos problemas. As actividades deverão ser enriquecidas para que os trabalhadores possam utilizar as suas capacidades de forma vantajosa. Um bom ambiente de apoio é fundamental.

Relações interpessoais

Como se desenrolam as relações entre colegas e entre colegas e gestores? Como se desenrolam as relações entre gestores e administradores? Existem indícios de assédio moral ou sexual?

- ✓ Deverão ser instaurados processos disciplinares no caso de comportamentos inaceitáveis, por exemplo. Deverá ser desenvolvida uma cultura segundo a qual os trabalhadores confiam uns nos outros e reconhecem as contribuições uns dos outros.

Mudança

A situação profissional causa ansiedade nos trabalhadores? Será que os trabalhadores entenderam as mudanças verificadas no local de trabalho e o que estas significam para eles e para os colegas? A comunicação clara ajuda – antes, durante e após a mudança.

- ✓ Permitir que os trabalhadores participem na mudança, torna-os mais empenhados.

Papel

Existe conflito (exigências conflituosas) ou ambiguidade (falta de clareza) de papéis?

Os trabalhadores deverão desempenhar papéis e ter responsabilidades claramente definidas.

Apoio, formação e factores individuais

Existe informação suficiente para os novos trabalhadores e para aqueles cujas tarefas sofreram alterações? Os trabalhadores gozam de apoio no plano social? São levadas em conta as especificidades individuais, como por exemplo o facto de algumas pessoas gostarem de trabalhar com prazos curtos, enquanto outras preferem dispor de algum tempo para planear.

- ✓ Os trabalhadores deverão ter apoio, receber informação de retorno e ser encorajados, mesmo quando os assuntos correm mal. Os trabalhadores deverão ser envolvidos e valorizada a diversidade.
- ✓ As actividades de promoção da saúde no local de trabalho deverão ser encorajadas paralelamente a um equilíbrio saudável da vida de trabalho.

4. Registrar as conclusões principais

É boa prática registar 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.

5. 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.

Informações adicionais

No [site http://osha.eu.int/ew2002/](http://osha.eu.int/ew2002/) encontra-se disponível informação adicional sobre questões psicossociais relacionadas com o trabalho, nomeadamente stresse e assédio moral. O *site* é continuamente actualizado e desenvolvido. Outras fichas informativas da mesma série encontram-se aí disponíveis.

O *website* da Agência é <http://agency.osha.eu.int>

Orientações sobre o stresse relacionado com o trabalho “Spice of Life – or Kiss of Death?” (sal da vida ou morte anunciada?). Emprego e Assuntos Sociais. Saúde e Segurança no Trabalho, Comissão Europeia, 1999

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

Agradecimentos

A presente ficha técnica contém informações provenientes da orientação do *Health and Safety Executive* do Reino Unido sobre como abordar o SRT e da orientação supramencionada da Comissão.

