

5373 - Psicossociologia do trabalho



Psicossociologia do trabalho

- **Metodologia e técnicas de avaliação dos factores psicossociais**
- **Intervenção psicossocial**
 - Alterações na organização do trabalho
 - Alterações no indivíduo
- **Stress**
 - Conceito
 - Factores de risco
 - Avaliação do risco
 - Consequências
 - Medidas preventivas
- **Erro humano**
 - Conceito
 - Causas e consequências
 - Medidas preventivas

Stress



Stress - Conceito

- As pessoas sofrem de stress quando sentem que há **um desequilíbrio entre as solicitações que lhes são feitas e os recursos de que dispõem para responder a essas solicitações**. Embora seja psicológico, o stress afecta igualmente a saúde física do indivíduo.

http://osha.europa.eu/pt/topics/stress/definitions_and_causes

Stress - Conceito

- O stress é um dos grandes problemas actuais, nomeadamente nas sociedades mais desenvolvidas e num mundo de trabalho caracterizado pela mudança de saberes e de fazeres, pela competição, pelas mudanças tecnológica e organizativa e pela precariedade de emprego.

Stresse

- Entre os factores de risco mais comuns do stress relacionado com o trabalho contam-se a falta de controlo sobre o trabalho, solicitações inadequadas e falta de apoio por parte dos colegas e das chefias.
- O stresse é provocado por um desajustamento entre nós e o trabalho, por problemas de relacionamento, pela presença de violência psicológica ou física no local de trabalho ou ainda pela existência de conflitos entre o nosso papel no trabalho e fora dele.

http://osha.europa.eu/pt/topics/stress/definitions_and_causes

Stresse

- Cada indivíduo reage de forma diferente às mesmas circunstâncias. Umas pessoas reagem melhor do que outras à pressão de muitas solicitações. O que conta é a avaliação subjectiva que cada indivíduo faz da sua situação, não sendo possível determinar com base exclusivamente na situação o stresse que esta pode provocar.
- O **stresse pontual** - por exemplo, para cumprir um prazo - não constitui, em princípio, um problema: pelo contrário, pode ajudar as pessoas a darem o seu melhor. **O stresse constitui um risco para a segurança e a saúde quando se torna persistente.**

http://osha.europa.eu/pt/topics/stress/definitions_and_causes

Stress

Ao nível da organização:

- Absentismo(faltas ou atrasos);
- elevada rotatividade do pessoal;
- incumprimento de horários;
- problemas disciplinares;
- assédio;
- produtividade reduzida;
- acidentes;
- erros;
- agravamento dos custos de compensação ou de saúde.



http://osha.europa.eu/pt/topics/stress/definitions_and_causes

Stress

A nível individual:

- reacções emocionais (irritabilidade, ansiedade, perturbações do sono, depressão, hipocondria, alienação, esgotamento, problemas ao nível das relações familiares);
- reacções cognitivas (dificuldades de concentração, de memória, de aprendizagem e de decisão);
- reacções comportamentais (abuso de drogas, álcool e tabaco; comportamento destrutivo) e
- reacções fisiológicas (perturbações lombares, défice imunitário, úlceras pépticas, problemas cardíacos, hipertensão).

http://osha.europa.eu/pt/topics/stress/definitions_and_causes

Factores de Risco

Ao nível da Cultura Organizacional e função do trabalhador:

- Papel do trabalhador no seio da Organização;
- Progressão na carreira profissional;
- Liberdade de decisão/controlo;
- Relações interpessoais no trabalho;
- Relações vida privada versus vida laboral;
- Volume/cadência de trabalho.



Factores de Risco – Cont.

- Horários de trabalho
- Os sintomas de que uma organização está a sofrer de stress podem ser observados aquando da elaboração do Balanço Social, por exemplo, através da análise de:
 - Níveis de absentismo acima da média
 - Níveis de rotação de pessoal muito elevados
 - Desrespeito dos horários de trabalho
 - Problemas disciplinares
 - Diminuição da qualidade da produção/serviço prestado
 - Ocorrência de acidentes e erros não habituais



Comportamentos associados

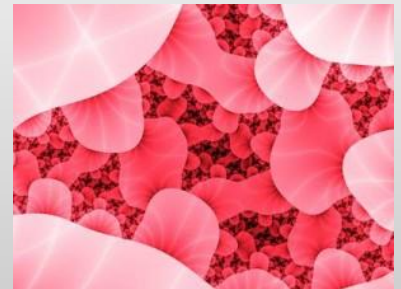
Se os sintomas na Organização são graves, reflectem-se no trabalhador em termos da sua saúde:

- consumo excessivo de álcool;
- tabaco ou mesmo drogas;
- perturbações do sono;
- ansiedade;
- irritabilidade;
- impossibilidade de concentração;
- depressão e problemas de relacionamento familiar.



Comportamentos associados – Cont.

- Este tipo de comportamentos e sintomas leva geralmente ao surgimento de problemas de saúde relacionados com a coluna vertebral, hipertensão arterial, úlceras e diminuição geral das defesas contra infecções.



- Tudo isto acumulado leva a problemas pessoais, familiares e organizacionais que acabam por se reflectir na competitividade geral do próprio país e na bolsa dos contribuintes. É do interesse geral de todos tomar atenção aos sintomas para poder efectuar as medidas correctivas necessárias. Todos nós podemos tentar prevenir o surgimento de excessivo stress nos nossos locais de trabalho. A avaliação dos riscos de stress no trabalho e a sua prevenção envolvem os mesmos princípios e processos básicos que se aplicam a outros riscos presentes no local de trabalho.

Avaliação do Risco



Avaliação do Risco

- Qualquer política de avaliação de risco está condenada à partida, se não conseguir envolver todos os seus colaboradores.
- Não se pode falar em avaliação de riscos se não houver envolvimento de todos os colaboradores da organização, incluindo a Gestão de topo.

Avaliação do Risco

- Envolvimento dos trabalhadores
- Criação de elos de ligação
- Rentabilização dos recursos humanos com formação específica
- Formação, orientação e acompanhamento dos mesmos

- Infelizmente não existe nenhum aparelho que meça ou detecte o stress.
- Este controlo tem de ser exercido pela aplicação de vários métodos e pela cooperação entre as várias partes duma empresa - direcção, quadros, trabalhadores, delegados sindicais, médico da empresa, serviço de pessoal.
- De todos os instrumentos de que se dispõe para identificar factores de stress os mais práticos e utilizados são os questionários e as listas de controlo.

Lista de controlo de stress

	Sim	Não
1. O trabalho repetitivo de curta duração é habitual (Uma tarefa é de curta duração cíclica se a mesma tarefa é repetidamente no espaço de 1,5 minutos isto é, quando o ciclo é inferior a um minuto e meio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. As tarefas fastidiosas ou monótonas são comuns. (Estas são tarefas que rapidamente se podem transformar em rotina)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. As tarefas que requerem concentração intensa, das quais não nos podemos distrair são comuns.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. O trabalho na secção é muito segmentado. Cada indivíduo faz uma pequena contribuição para o "produto" da secção.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. O trabalho exige muito emocionalmente, por exemplo devido ao contacto com doentes, clientes, alunos, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. O trabalho é realizado, frequentemente, sob pressão de tempo, os prazos são rígidos ou as normas de produção difíceis de alcançar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Existem postos solitários na secção.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Frequentemente a organização do trabalho e/ou dos horários de trabalho é incorrecta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. É frequente outras secções não prepararem o trabalho convenientemente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Frequentemente as outras secções não dão apoio suficiente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Existem problemas frequentes (mau funcionamento, defeitos, avarias) com o equipamento, máquinas, instrumentos e software.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Não há qualquer avaliação regular do trabalho ou, caso existam avaliações do trabalho, estas não permitem geralmente a discussão dos problemas de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Não é possível, ou raramente é possível aos trabalhadores determinarem o seu próprio ritmo de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Dentro de determinadas regras gerais, não é possível ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lista de controlo de stress – cont.

14. Dentro de determinadas regras gerais, não é possível ou raramente é possível, aos trabalhadores determinarem o seu próprio método de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. As oportunidades de inter-ajuda entre os trabalhadores são insuficientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Os trabalhadores recebem informações insuficientes sobre os resultados do seu trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Durante as horas de trabalho não há tempo para conversar resultados do seu trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Frequentemente, não é possível contactar directamente os supervisores quando há problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Geralmente os trabalhadores não podem contactar directamente um colega ou o supervisor de outra secção para discutirem os problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total de respostas "SIM"		

<http://www.univ-ab.pt/formacao/sehit/curso/ergonomia/anexos/quetiona.html>

Notas:

O total de respostas "sim" deve ser o menor possível.

Quanto maior for o numero de respostas "sim", maior será o número de problemas na área do conteúdo das tarefas da organização do trabalho.

Cada resposta "sim" deve ser objecto de atenção específica.

Questionário sobre stress

1.	Qual é o seu sexo?	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino
2.	Idade (anos)?	
3.	Há quanto tempo trabalha na empresa? (meses/anos)	
4.	Qual o grau de ensino mais elevado que completou? 1º Ciclo (4ª Classe antiga) 2º Ciclo (6º ano) 3º Ciclo (9º ano) Ensino Secundário (12º ano) Ensino Superior (Bacharelato) Ensino Superior (Licenciatura)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.	O seu trabalho insere-se em que tipo de turno? apenas no turno de dia dois turnos três turnos quatro/cinco turnos outro	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.	Qual o título do seu posto de trabalho? _____ Especificar: _____	
7.	Qual o ramo da empresa em que trabalha (ex.: Construção civil, seguros, etc.) _____ Especificar: _____	

Questionário sobre stress - cont

REQUISITOS DO TRABALHO

		Sim	Não
8.	O seu trabalho requer muita rapidez?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	O seu trabalho é muito árduo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	É solicitado a trabalhar excessivamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Tem tempo suficiente para realizar as suas tarefas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	É objecto de pedidos conflituosos por parte dos outros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	O seu trabalho necessita de longos períodos de concentração intensa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	As suas tarefas são interrompidas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	O volume e ritmo do seu trabalho são muito elevados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	A espera de trabalho proveniente de outras pessoas ou secções prejudica o ritmo do seu trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Questionário sobre stress - cont

AUTORIDADE DECISÓRIA

		Sim	Não
17.	O seu trabalho permite-lhe tomar decisões?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	No âmbito das suas tarefas, tem pouca liberdade de escolher o modo trabalhar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Tem bastantes responsabilidades relativamente ao seu trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Pode determinar a ordem das suas tarefas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Pode determinar o modo de realizar determinada tarefa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Pode facilmente deixar o local de trabalho por um período breve?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Pode interromper o seu trabalho, se necessário?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	Pode determinar o seu próprio ritmo de trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<http://www.univ-ab.pt/formacao/sehit/curso/ergonomia/anexos/questiona.html>

Comportamentos a adoptar:

- fazer exercícios ou praticar desportos regularmente;
- fazer pequenas pausas no trabalho;
- diminuir a sua "mania" da perfeição;
- arranjar um hobby ou um passatempo;
- diminuir o consumo de bebidas alcoólicas;
- diminuir o consumo de cafés;



Comportamentos a adoptar:

- deixar de fumar;
- efectuar trabalho para a comunidade;
- melhorar os hábitos alimentares;
- conversar e desabafar;
- conviver e divertir-se;
- gozar alguns dias de férias;



Comportamentos a adoptar:

- Outra das formas de aliviar a pressão do stress é o relaxamento.
- Há diversos exercícios para treino de relaxamento mas todos passam por aprender a controlar a sua respiração, combatendo a respiração rápida e pouco profunda associada aos estados de stress.

Proposta de trabalho

- Tente fazer um listagem dos factores ou agentes “*stressantes*” do local de formação ou de algum trabalho que tenha tido.

Discuta as hipóteses da sua eliminação ou minimização.



Relaxamento através da respiração abdominal.

- Existem dois tipos de respiração: a respiração no peito que activa o sistema parassimpático, prepara o corpo para uma reacção de "flight or fight". Armazena oxigénio extra no corpo e causa excitação/medo (no caso extremo hiperventilação). A respiração abdominal activa o sistema nervoso parassimpático e promove o relaxamento.

Relaxamento através da respiração abdominal.

- Respirar na barriga (como um bebé), de forma que o peito fica imóvel. Pode verificar esta respiração em frente do espelho ou pondo uma mão na barriga. Requer algum treino e até pode doer um bocado no início. Vantagem desta técnica é que pode ser aplicada em qualquer momento e posição.

Erro Humano



Introdução

- O comportamento humano nem sempre é constante e racional por isso não segue padrões rígidos pré-estabelecidos;
- O factor humano pode influenciar a confiabilidade de um sistema e as perdas decorrentes de um acidente;
- Os processos de percepção e aceitação do risco e de tomada de decisão, caracterizam-se como os principais catalisadores do erro humano.

Causas e consequências

A ocorrência de acidentes de trabalho está ligada a várias causas:

- Organizacionais;
 - Tecnológicas;
 - Humanas.
-
- Não é apenas o trabalhador que comete erros!

Causas Humanas

- Fadiga devido a uma sobrecarga física e mental;
 - Envelhecimento;
 - Formação e informação insuficientes;
 - Problemas sociais.
-
- **Os acidentes ocorrem devido à:**
 - Falta de consciencialização dos riscos de trabalho e formas de evitá-los;
 - Falta de atenção;
 - Falta de conhecimento do trabalho que deve ser feito;
 - Falta de formação e informação;
 - Falta de organização;
 - Excesso de confiança;
 - Máquinas e equipamentos com defeito;
 - Falta de prevenção para os operadores.

Duas visões do erro humano

A visão antiga

- O erro humano é a causa de acidentes;
- Para explicar falhas os investigadores devem procurar falhas;
- Deve-se encontrar falhas de avaliações, decisões erradas e julgamentos inadequados de pessoas.
- Esta visão defende a existência de pessoas de baixa ou pequena confiabilidade em sistemas seguros; é uma teoria que aponta outros culpados e assume que as pessoas podem agir correctamente, independentemente do mundo que as cerca.

Visão actual

- O erro humano é sintoma de problemas profundos no sistema;
- Não se deve tentar saber no quê as pessoas estavam erradas para explicar falhas;
- Deve-se procurar saber como as avaliações e acções das pessoas faziam sentido para elas na hora em que ocorreram, dadas as circunstâncias que as cercavam.
- Esta visão defende que a abordagem do erros humanos não se refere apenas às pessoas, mas também a equipamentos, tarefas e ambiente de trabalho que sistematicamente influenciam o desempenho humano.

Prevenção

- Para prevenir é importante:
- Investir nas pessoas;
- Ministras práticas de “bom trabalho”
- Fazer os trabalhadores conhecerem a sua própria personalidade;
- Beneficiar das capacidades e talentos dos trabalhadores;
- Motivar os trabalhadores.

Reflectir...

- Aceitar os nossos erros e corrigi-los é como cair e sermos capazes de nos levantar. A grande diferença entre os que valorizam e os que recusam os seus próprios erros não são as vezes que tropeçam, mas o tempo que demoram a levantar-se.
- O que é um erro aceitável?
É o erro que tem uma razão de ser - que é resultado de uma análise errada mas feita de boa fé, que levou em conta todos os factos conhecidos e que respeitou a lógica e as regras de boa prática. O erro aceitável é aquele que surge mesmo quando se seguem todas as regras e se têm todos os cuidados.

Definições

- Acidente: acontecimento indesejável que ocorre casualmente e gera danos e perdas.
- Incidente: acontecimento imprevisto, geralmente de pouca gravidade, que ocorre durante o curso de outro e que se torna principal.



- Erro: acção ou efeito de errar.

Qualquer desacerto, praticado por desconhecimento, inaptidão ou ignorância.

- Falha: ausência de alguma coisa sem a qual não se julga perfeita pessoa ou coisa; defeito; falta, erro, equívoco.

Definições

- Os erros apresentam várias formas, mas as mais comuns são os lapsos e os equívocos.
- Os lapsos estão associados ao comportamento automático.
- Os equívocos correspondem ao resultado de processos conscientes, que nos levam a decisões incorrectas.



Definições

- Quase todos os erros são lapsos, pois ocorrem quando pretendemos fazer algo e fazemos outra coisa diferente. Os lapsos estão ligados ao comportamento especializado, raramente ocorrem durante a aprendizagem, quando os actos são conscientes e não automatizados.



Definições

- Os lapsos podem ocorrer:
- Falta de atenção;
- Realização de várias tarefas ao mesmo tempo;
- Cansaço.



Tipos de Erros

- Erros de detecção
- Erros de decisão
- Erros de acção



Classificação de acordo como o indivíduo reage

- Erros aleatórios: devido à variabilidade da acção humana.
- Erros sistemáticos: causados pela inadaptação das características do indivíduo ou da concepção do material.
- Erros esporádicos/ocasionais: deslizes, acções de carácter pouco frequente e pouco explicável.

É difícil prever o momento exacto e o número de acções erradas.

É mais fácil prever o tipo de erro que deverá ocorrer.

Porque é que os erros acontecem?

- Tarefa;
- Equipamentos;
- Organização do trabalho.

Design de tarefa

- Quando a sobrecarga da memória se conecta com a ocorrência de outros factores que também exigem a memória de trabalho do usuário.
 - por exemplo: estamos a executar uma determinada tarefa que temos memorizada composta por várias etapas, mas ao mesmo tempo temos que fazer outra tarefa.
- A acção isolada é facilmente comprometida.

Design dos equipamentos

- Ruptura da interacção entre homens e máquinas, especialmente em dispositivos computadorizados.

Factores organizacionais

- Pressões que são exercidas para atender uma determinada meta sem considerar que os conflitos potenciais podem colocar os operadores em duplo risco.