

clan

# Riscos Psicossociais

O que são os Riscos Psicossociais?

O que é o Burnout?

O que devo fazer em caso de violência?

A tua segurança é a nossa prioridade!

clan.pt

## O QUE SÃO OS RISCOS PSICOSSOCIAIS?

Os **riscos psicossociais** decorrem de deficiências na conceção, organização e gestão do trabalho, bem como de um contexto social de trabalho problemático, podendo ter efeitos negativos a nível psicológico, físico e social.

### O QUE PODE ORIGINAR ESTES RISCOS

- cargas de trabalho excessivas;
- exigências contraditórias e falta de clareza na definição das funções;
- falta de participação na tomada de decisões;
- falta de controlo sobre a forma como o trabalho é executado;
- gestão incorreta de mudanças organizacionais;
- precariedade laboral;
- comunicação ineficaz;
- falta de apoio das chefias ou dos colegas;
- assédio psicológico e sexual;
- clientes, colaboradores, colegas, fornecedores difíceis.

### NOTA

É importante não confundir como **risco psicossocial**, situações em que os cargos/ funções que exigem por si um esforço e comprometimento adicionais dos colaboradores, quando estes estão enquadrados numa autonomia para realizar e gerir as tarefas, e num ambiente de trabalho favorável.



Um **ambiente psicossocial positivo** promove o bom desempenho e o desenvolvimento pessoal, bem como o bem-estar mental e físico dos trabalhadores.



## QUAIS OS PRINCIPAIS EFEITOS ADVERSOS?

### INDIVIDUAIS

- Dificuldade de **concentração** e **propensão** para cometer erros;
- Problemas na **vida pessoal**;
- Problemas **físicos** e **fisiológicos** (p. ex. cansaço físico, dores musculares, dores de cabeça, perturbações digestivas, distúrbios do sono, etc);
- Perturbações **psicológicas, cognitivas** e **emocionais** (p. ex. ansiedade, irritação, dificuldades de concentração, alterações bruscas de humor, depressão, síndrome de **burnout**, crises de pânico, etc.);
- Perturbações **comportamentais** (p. ex. agressividade, isolamento, consumo de álcool e drogas);
- Perturbações no **bem-estar** e na **saúde mental**.

### ORGANIZACIONAIS

- Aumento do **absentismo** (decorrente da degradação da saúde e bem-estar);
- Aumento da **sinistralidade** (decorrente do cansaço e dificuldade de concentração);
- Aumento das **queixas / reclamações** de Clientes ;
- Aumento de **situações de conflito**;
- **Fraco desempenho** geral da Organização /deterioração da imagem da Organização;
- Aumento dos custos diretos e indiretos.

Às vezes, a coisa mais produtiva que podes fazer é desligar por uns minutos!



## O que é o Burnout?

É uma **perturbação psicológica** causada pelo **stress excessivo no trabalho**, também conhecido como **síndrome de esgotamento profissional**, que se caracteriza pela **exaustão física e emocional** e pela **diminuição do envolvimento pessoal no trabalho**.

## Quem pode ser afetado?

Qualquer trabalhador pode sofrer de burnout. No entanto determinadas profissões, por envolverem tarefas que implicam contacto muito próximo e envolvimento emocional com os outros, são especialmente vulneráveis a este problema de Saúde Psicológica (ex: médicos e professores).

# BURNOUT

## Fatores desencadeantes

- Excessiva carga de trabalho;
- Realização de tarefas de grande ou pouco exigência, tendo em conta as capacidades do trabalhador;
- Falta de autonomia e controlo do trabalho;
- Horários de trabalho contínuos e excessivos (superiores a 8h diárias) e/ou horários por turnos;
- Existência de poucas ou nenhuma pausas para descanso;
- Conflitos e má relação entre colegas e superiores hierárquico;
- Dificuldades de equilíbrio entre a vida pessoal e profissional;
- Incapacidade de resolução de problemas pessoais que impactam no trabalho.

## O CLAN CUIDA DO BEM-ESTAR DOS SEUS COLABORADORES, PROMOVENDO:

- Regime de trabalho híbrido;
- Vigilância na saúde;
- Consultas de psicologia;
- App Paynest;
- Promoção de uma vida saudável através da Semana da Saúde e Bem Estar;
- Workshops de gestão de stress, sono e saúde mental;
- Canal de denúncia interno.

## Sinais e Sintomas

### Físicos

- Sensação de cansaço;
- Fragilidade do sistema imunitário;
- Frequentes dores de cabeça, lombares e musculares;
- Alterações no apetite;
- Alterações no sono.

### Emocionais

- Sentimento de fracasso;
- Sentimento de solidão;
- Falta de motivação;
- Negativismo;
- Diminuição da satisfação e do sentimento de realização profissional e pessoal.

### Comportamentais

- Isolamento;
- Dificuldade em assumir as responsabilidades habituais;
- Consumo excessivo de comida, álcool ou drogas;
- Absentismo - chegar atrasado, sair mais cedo ou faltar.

## Prevenir o Burnout



**Procura adotar um estilo de vida mais saudável:** Cuida da tua saúde física e mental. Alimenta-te corretamente e pratica exercício físico. Descansa sempre que possível e mantém uma rotina de sono.



**Estabelece limites:** Organiza o teu dia-a-dia, faz intervalos entre as atividades. Não te sobrecarregues, aprende a dizer “não”.



**Faz uma pausa diária das tecnologias:** Estabelece um tempo por dia para te abstraíres completamente de todas as tecnologias (computador, telemóvel, etc).



**Potencia o teu lado criativo:** A criatividade é um antídoto poderoso para o burnout. Tenta algo de novo, começa um projeto divertido ou continua a realizar o teu hobby favorito.



**Aprende a gerir o stress:** Quando os sintomas de burnout começam a aparecer, poderás sentir-te incapaz, no entanto tens muito mais controlo sobre o stress do que pensas. Aprender a gerir o stress pode ajudar-te a restabelecer o equilíbrio.

## O que deves saber:

**Violência Física** - Uso intencional da força física contra outra pessoa ou contra um grupo que resulte, ou tenha a possibilidade de resultar, em morte, dano físico ou psicológico, compromisso do desenvolvimento ou privação.

**Violência psicológica** - Uso intencional de poder, real ou sob a forma de ameaça, incluindo ameaça de uso de força física, contra outra pessoa ou grupo, que resulte, ou tenha a possibilidade de resultar, em morte, dano físico ou psicológico, compromisso do desenvolvimento ou privação. **Engloba ameaças, difamação, assédio, assédio sexual, discriminação, injúria ou perseguição.**

## A que deves estar atento para gerir potenciais situações de violência

### Sinais de ALERTA

Alteração de tom de voz; postura agressiva; atitude crítica; irritação; agitação; comentários desagradáveis

### Sinais de RISCO

Voz ameaçadora; continuidade de sinais de alerta; posturas e atitudes agressivas

### Sinais de PERIGO

Ameaças verbais; intimidação física ou psicológica; difamação; ofensas; porte de objetos perigosos; sinais de consumos tóxicos

## O que deves fazer?

	Sinais de ALERTA	Sinais de RISCO	Sinais de PERIGO
	<b>Encontrar uma alternativa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acolher e cumprimentar</li> <li>Tratar com dignidade e respeito (utilizar o nome da pessoa)</li> <li>Ouvir com atenção</li> <li>Mostrar compreensão</li> <li>Aceitar os sentimentos do agressor</li> <li>Clarificar sem julgar</li> <li>Oferecer alternativa</li> <li>Informar corretamente</li> <li>Não interromper e não confrontar</li> </ul>	<b>Controlar agressividade</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ser cordial</li> <li>Atender com rapidez, falando devagar</li> <li>Aceitar a opinião do outro</li> <li>Reformular</li> <li>Admitir que possa existir um erro</li> <li>Ignorar o desafio e estabelecer limites (demonstrar compreensão)</li> <li>Resumir o que entendeu e explicar de forma adequada</li> <li>Nunca dizer “não”</li> <li>Acompanhar a pessoa</li> <li>Considerar a possibilidade de passar a situação a outro colega</li> </ul>	<b>Evitar violência física</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender com prontidão</li> <li>Dar toda a atenção</li> <li>Transmitir firmeza</li> <li>Falar com serenidade</li> <li>Pedir ajuda internamente</li> <li>Não voltar as costas ao agressor</li> <li>Evitar ser colocado contra um obstáculo</li> <li>Movimentar-se de forma circular em direção à saída mais próxima</li> <li>Evitar falar de medidas de resolução do conflito porque podem ser entendidas como agressão</li> <li>Neutralizar o agressor de forma firme, mas evitar estar sozinho</li> </ul>
	<b>Situação Resolvida</b> Comunicar a situação ao departamento de recursos humanos para registo interno e definição de ações, se necessário; Reportar via <b>canal de denúncia</b> no website.		<b>Situação Não Resolvida</b> Comunicar a situação ao departamento de recursos humanos para registo interno e definição de ações, se necessário; Ligar <b>112</b> (se necessário)