

## Segurança e saúde comportamental: reflexões preliminares

### Safety and Health Behavior: preliminary thoughts

Areosa, João<sup>a</sup>; Augusto, Natividade<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Centro de Investigação em Ciências Sociais (CICS), email: joao.s.aresa@gmail.com; <sup>b</sup> Revista Segurança Comportamental, e-mail: direcao@segurancacomportamental.com

#### 1. NOÇÕES DISTINTAS: SEGURANÇA E COMPORTAMENTO

A segurança comportamental remete-nos para a articulação de duas noções distintas: a segurança e os comportamentos. Começando pela etimologia da segurança, esta refere-se a alguém ou algo que pretendemos preservar ou resguardar de eventos indesejáveis. Porém, aquilo que é importante preservar ou resguardar depende de avaliações (juízos de valor) psicossociais, susceptíveis de diferir de indivíduo para indivíduo, logo, o objecto da segurança não é algo universal. Para além disso, aquilo que é classificado como seguro ou inseguro é passível de ser influenciado por aspectos individuais, sociais, culturais, políticos, ideológicos, simbólicos, entre outros. A prevenção (cujo significado se pode aproximar de “um mal a evitar”) e a protecção são dimensões chave para a compreensão do conceito de segurança, pois tem como objectivo identificar os perigos e efectuar o controlo dos riscos, através da eliminação da fonte de risco ou através da aceitabilidade do risco. De certo modo, a segurança traduz-se numa tentativa de evitar a incerteza, a partir da previsibilidade acerca de acontecimentos futuros. No entanto, a previsibilidade sobre eventuais eventos vindouros revela sempre alguns limites (Talbot, 2008), não é algo isento de risco e de incerteza (Areosa, 2009a), dado que o futuro depende, por vezes, de fenómenos ambíguos, aleatórios e/ou contingentes. Esta multiplicidade de factores gera sérios constrangimentos à segurança (ou seja, aquilo que pretendemos defender), visto que a omnipresença de variados riscos no nosso quotidiano é inevitável. A segurança é um bem e um factor de estabilidade para a humanidade, contudo a segurança absoluta de forma continuada é utópica, embora este ideal (inalcançável) deva servir de referencial, do tipo: “linha do horizonte” ou como uma meta para a qual caminhamos. Em resumo, os riscos colocam limites à segurança, pois constituem-se como antecâmaras para a ocorrência de acidentes ou outro tipo de eventos adversos (Areosa, 2009b), como por exemplo as doenças.

Passando agora para a análise daquilo que são os comportamentos, verifica-se que estes estão relacionados com acções, com práticas e com a própria conduta humana. É pertinente referir que o comportamento humano depende da interacção simultânea de múltiplas forças psicossociais, susceptíveis de influenciar as acções individuais e/ou colectivas; são as circunstâncias específicas de cada momento, isto é, a já referida interacção simultânea de múltiplas forças, que produzem um determinado tipo de comportamento, também ele variável, após ocorrer a variação das circunstâncias que o motivaram. O comportamento está também relacionado com as crenças e atitudes, necessidades, intenções e objectivos dos sujeitos, logo, não pode ser analisado de forma linear e simplista, sob pena de se obterem conclusões redutoras e desfasadas da realidade empírica. É por este motivo que a previsão e o controlo sobre os comportamentos dos indivíduos ou grupos são, por vezes, algo tão complexo e difícil de antecipar. É precisamente por esse motivo que se torna tão importante o conhecimento sobre as questões relacionadas com a segurança e saúde comportamental, com o objectivo de se atingir “zero acidentes e doenças” por um período de tempo e incluir o esforço para que essa realidade se mantenha inalterável o mais tempo possível, tendo com foco a promoção de comportamentos seguros e saudáveis, sejam individuais e/ou de grupo.

Até há uns anos atrás a “segurança e saúde comportamental” tinha sido dominada pela psicologia e pela sociologia, mas nos últimos anos em alguns países na vanguarda desta temática (como o Japão, Estados Unidos, Norte da Europa) mostram que essa visão é muito redutora e incluem entre outras, nomeadamente a ciência andragógica e as ciências da comunicação. Com isto queremos dizer que a segurança e saúde comportamental é uma temática multidisciplinar e quem não considerar esta característica corre o risco de ao trabalhar esta área se deparar com o fracasso.

#### 2. CONCEITO DE SEGURANÇA E SAÚDE COMPORTAMENTAL

Podemos definir a Segurança e Saúde Comportamental como uma “*abordagem multidisciplinar que visa estudar as acções humanas a partir da análise da capacidade dos indivíduos ou grupos para identificarem os perigos e controlarem os riscos existentes num dado local e contexto, actuando através de um conjunto de modelos, métodos, técnicas e ferramentas que visam motivar actos seguros, de forma a eliminar ou reduzir a possibilidade de ocorrência de eventos indesejáveis para as pessoas e colectividade (sociedade)*” (Augusto, et al., 2011). A segurança e saúde comportamental visa estimular e desenvolver os comportamentos seguros, nas diversas actividades, através do estudo dos múltiplos factores que constituem a própria condição humana. A aplicação deste conceito é facilitada e por isso mais utilizada em contexto laboral, somente porque o diagnóstico que servirá de “baseline” para a sua aplicação é de mais fácil execução porque o seu tecido humano é menos mutável e mais controlável do que em contexto social. No entanto, embora mais difícil não se torna impossível a aplicação deste conceito ao contexto social, sendo até muitas das vezes aplicado à segurança rodoviária. Assim, a aplicação deste conceito a um programa de segurança e saúde comportamental não é um processo acabado, ou seja, nunca terminará já que o mesmo terá que ajustar às mutações constantes do tecido humano desse contexto e desse local.

### 3. ACTOS INSEGUROS E PERCEPÇÃO DE RISCOS

É verdade que os comportamentos que estão na origem de alguns acidentes e doenças são normalmente considerados como “actos inseguros” (referidos, regra geral, como os grandes vilões da segurança). Porém, os comportamentos não podem ser apenas considerados, dicotomicamente, entre o certo e o errado, entre aquilo que é permitido e o que é proibido ou entre aquilo que deve ser feito e o que não pode ser feito; é muito mais do que isso, pois envolve um conjunto alargado de preceitos psicossociais, ambientais, económicos, simbólicos, etc. A título de exemplo, e tendo em conta a segurança e saúde comportamental no trabalho, é preciso lembrar que, por vezes, poderão ser as próprias organizações a “promover” de forma não intencional os “comportamentos de risco” dos seus trabalhadores, nomeadamente quando está em causa a produção (e, conseqüentemente, a incessante procura do lucro), sem olhar aos aspectos da segurança. Nestes contextos laborais o nível de desenvolvimento cultural relativamente à segurança e saúde é muito baixo e por isso torna-se difícil trabalhar o factor comportamental. A promoção de comportamentos seguros é algo relevante, mas a mudança de “comportamentos de riscos” para “comportamentos seguros” tem de ser algo visivelmente desejado pelas pessoas, caso contrário poderá não ser eficaz. Para analisar os comportamentos dos trabalhadores, em contexto organizacional, há que ter em atenção as suas próprias percepções de riscos, pois será mais provável que um trabalhador actue de forma segura sem conhecer os riscos aos quais se encontra exposto. Conhecer os perigos e os riscos é um pré-requisito para poder ter “comportamentos seguros”, embora este não seja o único factor. A percepção de risco é a atribuição de sentido à informação incorporada pelo indivíduo. Em prevenção o processo de percepção de risco é fundamental, uma vez que, este associado à segurança e saúde, está vinculado à capacidade dos indivíduos se relacionarem com os perigos de forma cuidadosa, evitando danos para a sua própria integridade física e psíquica (ou de um grupo), prevenindo acidentes e doenças. A conduta preventiva numa dada actividade encontra-se ao nível de consciência do indivíduo.

O processo de percepção de risco é influenciado por factores diversos que variam de indivíduo para indivíduo (Areosa, 2010), em função da sua estrutura mental e conhecimento adquirido. É verdade que pode existir uma estreita relação entre as percepções de riscos e os comportamentos seguros, mas é possível que as pessoas percepcionem correctamente os riscos e não se comportem em sintonia com essa percepção, ou seja, adoptem actos inseguros. E isto porquê? Entre outros factores podemos destacar os seguintes: Optimismo irrealista; Heroísmo; Precariedade no emprego; Falta de preparação para realizar as tarefas; Dificuldade em entender e/ou cumprir uma norma ou regra (eventualmente desajustada, isto é, diferença entre trabalho real e trabalho imaginado); Desatenção momentânea; Factores de personalidade; Motivação e literacia emocional; Elementos sócio-demográficos; Experiências anteriores, etc.

### 4. OS PRINCÍPIOS DO ABC (Antecedents, Behavior, Consequences) DA SEGURANÇA COMPORTAMENTAL

Uma parte da segurança e saúde dentro das organizações depende dos comportamentos individuais. Os comportamentos considerados indesejados são vistos, muitas vezes, como os principais responsáveis pela ocorrência de incidentes, acidentes e doenças. É por este motivo que o estudo dos comportamentos humanos se tornou tão importante. A segurança e saúde comportamental, enquanto abordagem técnico-científica, nasce neste contexto. Porém, antes de se tentar modificar os comportamentos de risco será necessário compreender a essência dos comportamentos, ou seja, o que leva as pessoas a actuarem de um determinado modo e não de outro. Skinner (1974) preconizou que todos os comportamentos dependem dos designados “antecedentes” e, talvez, até em maior proporção, das “consequências” desses mesmos comportamentos. Assim, segundo este autor, os dois pilares explicativos dos comportamentos são os *antecedentes* e as *consequências*.

Na perspectiva de Skinner os antecedentes (activadores) servem para desencadear comportamentos específicos observáveis, enquanto as consequências reforçam ou dissuadem a repetição desses comportamentos. Há um consenso sobre o uso de consequências “inteligentes” para se obter o comportamento desejado, podendo ser usado o reforço positivo, o reforço negativo, a punição e a extinção. No mundo inteiro é reconhecido que a melhor prática é o reforço positivo. Contudo, não é apenas a administração correcta do tipo de consequências que torna um programa comportamental eficaz. A diferença reside no foco usado no modelo ABC.

O designado ABC da segurança comportamental assenta nos seguintes pressupostos:

- Identificação dos comportamentos críticos, contrários ao “processo de segurança”;
- Identificação dos activadores que estão na base desse comportamento “inseguro” e retirá-los do processo;
- Estabelecer activadores para comportamentos seguros, através da criação de cenários onde seja efectuada uma projecção de consequências negativas e positivas para cada comportamento;
- Reforçar positivamente os comportamentos desejados (constituindo-os em consequências positivas).

### 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No campo da segurança e saúde existem novas abordagens que podem ajudar a complementar e aprofundar os conhecimentos sobre a segurança e saúde comportamental, nomeadamente a perspectiva do “erro humano” (Reason, 1990; Dekker, 2006), a perspectiva da migração sistémica para o acidente (Rasmussen, 1997) ou de outros factores organizacionais susceptíveis de afectar a segurança (Reason, 1997; Perrow, 1999), bem como as questões ligadas à resiliência (Hale e Hejjer, 2006).

Parece-nos importante reforçar a ideia de que a segurança e saúde comportamental não é um substituto do programa de segurança e saúde de uma empresa, embora, seja com toda a certeza um complemento a esse mesmo programa. Tal como refere Reynolds (1998) a aplicação apressada de métodos e técnicas comportamentais em programas de segurança e saúde organizacionais podem resultar num enorme fracasso. Quando numa empresa os colaboradores possuem o conhecimento e as competências para realizar o seu trabalho de forma segura, mas não o fazem, então deveremos olhar para os aspectos comportamentais da segurança e saúde e tentar aferir quais são os antecedentes que “motivam” esses comportamentos considerados inadequados. Apesar de já se terem identificados alguns erros à aplicação prática das teorias comportamentais no âmbito da segurança e saúde, o programa de segurança e saúde comportamental é uma abordagem inovadora e proactiva, para as empresas, torna-se uma excelente mais valia para os seus sistemas de gestão de segurança e saúde. A segurança e saúde comportamental deve ser utilizada tendo como motivação uma preocupação sincera e verdadeira (por parte da gestão) com a segurança e saúde dos seus trabalhadores, dado que eles são o activo mais importante de qualquer organização. Em resumo, a implementação de um programa comportamental de segurança e saúde, em contexto laboral, tem muitas vantagens, desde a diminuição de acidentes e doenças até ao aumento da motivação, ética, produtividade e competitividade.

## 6. REFERÊNCIAS

- AREOSA, João (2009a), “O risco no âmbito da teoria social: quatro perspectivas em debate”, *Revista Brasileira de Informação Bibliográfica em Ciências Sociais (BIB)*, 68, 59-76.
- AREOSA, João (2009b), “Do risco ao acidente: que possibilidades para a prevenção?”, *Revista Angolana de Sociologia*, 4, 39-65.
- AREOSA, João (2010), “Riscos de uma actividade de risco: um estudo de caso em contexto hospitalar”, *Sociedade e Trabalho*, 40, 21-34.
- AUGUSTO, Natividade; ALVES, José (2011), *Segurança Comportamental: Excelência da segurança baseada em comportamentos*, Actas I Congresso Internacional sobre Condições de Trabalho, Porto, Universidade do Porto.
- DEJOURS, Christophe (1991), *A loucura do trabalho*. São Paulo: Cortez Editora.
- DEKKER, Sidney (2006), *The field guide to understanding human error*. Hampshire: Ashgate.
- HALE, Andrew; HEIJER, Tom (2006), “Defining Resilience”, in HOLLNAGEL, Erik; WOODS, David; LEVESON, Nancy (Eds.), *Resilience Engineering: Concepts and Precepts*. Aldershot, UK: Ashgate Publishing.
- PERROW, Charles (1999), *Normal accidents: living with high-risk technologies*. New Jersey: Princeton University Press.
- RASMUSSEN, Jens (1997), “Risk management in a dynamic society: A modeling Problem”, *Safety Science*, 27, 183-213.
- REASON, James (1990), *Human error*. Cambridge: Cambridge University Press.
- REASON, James (1997), *Managing the risks of organizational accidents*. Aldershot: Ashgate.
- REYNOLDS, Stephen (1998), “Back to the future: The importance of learning the ABCs of behavioral safety”, *Professional Safety*, 43 (2), 23-25.
- SKINNER, Burrhus Frederic (1974), *About Behaviorism*. New York: Alfred A. Knopf.
- TALEB, Nassim (2008), *O cisne negro – O impacto do altamente improvável*. Amadora (Alfragide): Dom Quixote.