

XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2008.

# **Violencia laboral y organización del trabajo en personal de enfermería.**

Wlosko, Miriam y Ros, Cecilia Beatriz.

Cita:

Wlosko, Miriam y Ros, Cecilia Beatriz (2008). *Violencia laboral y organización del trabajo en personal de enfermería*. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-032/256>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/efue/EbP>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# VIOLENCIA LABORAL Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN PERSONAL DE ENFERMERÍA

Wlosko, Miriam; Ros, Cecilia Beatriz  
Universidad Nacional de Lanús. Argentina

## RESUMEN

El trabajo ocupa un lugar central en la construcción y el mantenimiento del equilibrio psíquico y somático; aunque a veces puede ser un generador importante de sufrimiento y de violencia en los vínculos. En este artículo abordaremos un caso - el del personal de enfermería - en el que los modos particulares en que se organiza el trabajo parecieran funcionar como factores desestructurantes de la subjetividad de individuos y colectivos, así como un generador de violencia laboral.

## Palabras clave

Violencia laboral Subjetividad Enfermería

## ABSTRACT

WORK VIOLENCE AND WORK ORGANIZATION AMONG NURSING STAFF

Labor plays a central role in the construction and preservation of psychic and somatic stability, although sometimes it may result an important source of suffering and violence in personal bonds. In this article we approach the specific case of nursing staff whose particular methods of work organization appear to bring about the breakdown of subjectivity of both individuals and groups, as well as to generate work violence.

## Key words

Work violence Subjectivity Nursing

## 1. INTRODUCCIÓN

Este escrito se enmarca en una investigación que viene desarrollándose en la Universidad Nacional de Lanús, sobre Violencia Laboral en personal de Enfermería[1]. La investigación - de carácter exploratorio-descriptivo-, prevé el desarrollo de dos etapas. La primera, orientada a la producción de información exploratoria y en profundidad, con el objetivo de indagar de qué modos la población en estudio significa, representa y narra los fenómenos ligados con lo que entienden como "hechos" de violencia laboral. Para ello, se está trabajando con entrevistas en profundidad[2]. La segunda etapa, se orientará a construir indicadores válidos para nuestro medio, que permitan el diseño de un instrumento estructurado, a fin de aplicarlo a una población más extensa y representativa de la población en estudio[3]. En este artículo, se pretende dar cuenta de algunas de las hipótesis de trabajo surgidas de interpretación de las entrevistas en el marco de la primera etapa.

## 2. TRABAJO Y SUBJETIVIDAD

El trabajo es el "teatro privilegiado de la mediación entre campo social y economía psíquica" (Dejours, 1998:80). El mismo ocupa un lugar central en la construcción y el mantenimiento de la economía psicosomática, constituyéndose en un espacio esencial para el despliegue de la creatividad y la autorrealización de los individuos.

Como se sabe, el trabajo no se reduce a la ejecución de las prescripciones o de las órdenes formuladas por la jerarquía, o las normas y procedimientos de una organización del trabajo. En cualquier trabajo se pone en juego la creatividad: siempre hay algo que el sujeto debe inventar, descubrir o crear para "cu-

brir" de algún modo la brecha siempre existente entre trabajo prescripto y trabajo real. El trabajo constituye así "la actividad desplegada por los hombres y las mujeres para enfrentar lo que no está dado por la organización prescripta del trabajo" (Davezies, 1990)[4].

Trabajar es, por consiguiente, una actividad de pensamiento y elaboración de la experiencia que moviliza en profundidad a la subjetividad toda[5].

Sin embargo, aunque la brecha entre trabajo prescripto y trabajo real siempre exista, no todas organizaciones de trabajo son semejantes en lo que respecta a los modos en que esa brecha puede ser resuelta por los trabajadores. En algunos casos, la modalidad en que dicha brecha es tramitada, permite generar reglas del oficio que redundan en mayores lazos de cooperación y solidaridad al interior del colectivo de trabajo; en otras, opera contribuyendo a su fragmentación, a la puesta en marcha de estrategias defensivas individuales; o bien dando lugar a reglas colectivas del oficio generadoras de violencia y desestructuración del lazo social.

## 3. ALGUNAS PUNTUALIZACIONES EN TORNO DE LA NOCIÓN DE VIOLENCIA LABORAL

La complejidad que involucra la definición de la violencia en el ámbito laboral viene siendo ampliamente discutida en la literatura académica[6]; dando lugar a diversos modos de entender el fenómeno.

A nuestro entender, la falta de consenso respecto de las definiciones responde a la construcción de conceptos y objetos de investigación cuyo estatuto teórico- epistemológico y metodológico es muy disímil. En algunos casos, los términos y conceptos hacen alusión al "hecho" empírico de violencia física y/o psicológica; en otros, a complejos procesos grupales u organizacionales; a veces una misma terminología encubre distintos posicionamientos teóricos, que supone, la utilización metodologías de indagación y/o instrumentos de medición muy disímiles.

En esta investigación se optó por utilizar la noción más genérica de "Workplace Violence" o "violencia en el lugar de trabajo"[7] en sentido amplio, para diferenciarla de los "síndromes de acoso laboral", tales como el Mobbing, el Bullying, el Acoso Moral, etc.; que hacen referencia a fenómenos más acotados y/o más específicos, y en muchos casos, a los efectos de la violencia laboral[8].

La aparición del problema de la violencia laboral en la agenda académica debe ser pensada en el marco de las nuevas modalidades de explotación y gestión de la fuerza de trabajo que instituye la fase de economía globalizada y transnacionalizada. Estas nuevas modalidades, constituyen un terreno propicio para la generación de violencia laboral.

En este sentido, entendemos que el nivel de análisis de los fenómenos de V.L. no debe focalizarse en las estructuras de personalidad ("personalidad perversa", perfil del "acosador", "perfil de la víctima", etc.), sino en las modalidades que adquieren las relaciones sociales en el trabajo[9], y específicamente, la organización del trabajo, la cual puede generar modalidades específicas de funcionamientos subjetivos[10].

## 4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y VIOLENCIA EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

En el caso que estamos analizando, es posible afirmar que las condiciones que favorecen la generación de V.L. están directamente vinculadas a las modalidades de gestión y a las decisiones en materia de organización del trabajo de las instituciones de salud.

Es posible hipotetizar que una porción significativa de la V.L. que se suscita en el trabajo del personal de enfermería - específicamente del sector público - se debe a que la brecha entre trabajo prescripto y trabajo real se acrecienta a un punto tal, que el sujeto se ve llevado - a fin de poder realizar su trabajo - a transgredir las normas y procedimientos prescriptos por la organización o por las jefaturas[11]; o bien, al tratar de hacer cumplir el trabajo en función de las normativas y procedimientos, se ve llevado a situaciones de V.L. que no son contenidas ni conside-

radas por los responsables de la gestión institucional.

En ciertos ámbitos del subsector público la precarización del trabajo, la falta de personal y la consecuente sobrecarga e intensificación de trabajo, impiden cumplir con el cuidado adecuado de los pacientes, reforzando una cultura del "mal cuidar". Muchas veces esta situación es naturalizada ("no se puede hacer otra cosa") y se instituye como *ideología colectiva del oficio*. Otras veces, esta "imposición de hacer mal el trabajo" se torna insostenible, ya que pone en contradicción los principios profesionales y éticos de los enfermeros. En estos casos estaríamos ante lo que Dejours denomina "*sufrimiento ético*" [12].

Otra consecuencia de la sobrecarga de trabajo es la reducción y empobrecimiento de los mecanismos de comunicación y cooperación entre trabajadores [13]. La rivalidad y competencia desata conflictos interpersonales que invisibilizan las responsabilidades de la organización y los empleadores respecto de las dificultades que plantea el trabajo ("*trabajamos de mas porque fulanito no vino*", y no porque la organización no contrata personal suficiente, por ejemplo). De este modo, los trabajadores terminan acusándose mutuamente de insuficiencia e incompetencia; psicologizando los conflictos (tal es "*loco*", tal es "*perverso*", "enfermería es *chismosa*", etc.); o bien se resignan (o para usar la jerga del oficio, se "*municipalizan*"), trabajando a desgano y perdiendo el sentido del trabajo, lo cual supone siempre y a un tiempo, una objetualización de los pacientes y una desubjetivación del trabajador.

La degradación del lazo social al interior del colectivo de trabajo lleva a la neutralización o disolución de la cooperación en el trabajo y de la solidaridad colectiva. Como es sabido, "la naturaleza, la calidad y la dinámica de las relaciones en el interior de los colectivos de trabajo tienen una responsabilidad considerable, si no decisiva, con respecto a los efectos del trabajo sobre la salud" [14]. La cooperación en el trabajo no puede ser prescrita: es una actividad libre de cada sujeto, y el resultado de la formación de una voluntad común que se apoya en relaciones de confianza entre sujetos, lo cual supone la construcción de acuerdos, normas y reglas que encuadran la manera de ejecutar el trabajo. Es sobre la base de la confianza y la cooperación que se construyen las "reglas del trabajo" o "reglas del oficio" [15].

Cuando las bases de la confianza mutua se resquebrajan, se transforman los modos en que se trabaja en conjunto, obstaculizándose la cooperación durante el trabajo, y poniéndose en acto rivalidades desleales entre los trabajadores, que toman la forma de la competencia, las habladurías y el boicot. Sin embargo, otras veces los colectivos de trabajo de enfermería parecen estructurar sus vínculos en forma de "estrategias colectivas de alianza por exclusión" [16]. Estas se constituyen en función de diversos criterios: excluir al que no se amolda al modo consensuado de realizar el trabajo, generar subgrupos a los que se les niega la información o el acceso a insumos (los "nuevos" vs. "los viejos", los "de planta" vs. los "becarios", los franqueros vs. los de la semana, etc.), entre otras.

## A MODO DE CONCLUSIÓN

En ciertas situaciones de trabajo, el empleo de la "*fuerza*" para hacer actuar a alguien "*en contra de su voluntad*", no alude a la fuerza física, sino a la puesta en marcha de mecanismos organizacionales que presionan a los trabajadores, y los modos en que deben realizar el trabajo. Esto es lo que se desprende de los relatos de muchos de los entrevistados; situaciones en las que la presión ejercida por modalidades específicas de la organización del trabajo los *empuja* a trabajar de un modo que se opone, a veces de manera contundente, a los principios más elementales de la profesión y la ética, haciendo que el trabajador asuma a su cuenta y cargo, un doble riesgo: el de trabajar de un modo que puede llegar a poner en riesgo la vida de otro (el paciente) [17] y el de que el trabajo se vuelva en contra de sí, de su saber-hacer y su ética profesional.

## NOTAS

[1] La elección de la población del estudio - personal de enfermería del sector público y privado - obedeció a un criterio de relevancia epidemiológica: la enorme mayoría de los estudios académicos, así como los informes de organismos internacionales como OMS y OIT coinciden en afirmar que el sector laboral más expuesto a la violencia laboral es el sector salud. Aunque hay acuerdo respecto de que la violencia laboral atraviesa a todas las ocupaciones del sector salud. Las enfermeras tienen una probabilidad tres veces mayor que los demás profesionales de ser víctimas de la violencia en el lugar de trabajo. Asimismo, dentro del personal de enfermería, se puede diferenciar aun más la exposición al riesgo de V.L. siendo los servicios de psiquiatría y de emergencias los más vulnerables. La información existente da cuenta de modo claro que la agresión verbal y las amenazas de violencia son mucho más comunes que la violencia física.

[2] La población entrevistada ha sido convocada en distintas instituciones de enseñanza y hospitalarias. Los criterios de inclusión de los entrevistados son: 1. que estén ejerciendo la profesión, y 2. que hayan vivido un episodio de violencia laboral, ellos mismos o como testigos directos. El estudio está en estos momentos en la primera de estas etapas.

[3] En esta etapa se priorizarán los puestos de trabajo y servicios que según la literatura específica, son los más expuestos al riesgo de violencia laboral; a saber: personal de Guardia, personal de Emergencias; enfermería domiciliar; personal que trabaja con pacientes psiquiátricos, con gerentes, y con pacientes adictos o alcohólicos; personal que cumple tareas solitarias y/o aisladas; personal que trabaja de noche; personal que trabaja en centros de salud situados en zonas con alto nivel de peligrosidad.

[4] La brecha entre trabajo prescripto y trabajo real existe tanto en lo que se refiere a la distancia entre la tarea y la actividad, como a la relativa a la organización formal y la organización informal del trabajo. Trabajar supone, por lo tanto, una compleja tarea de pensamiento en varios sentidos: pensar los objetivos a alcanzar (tarea), pensar los caminos necesarios para cumplir con dichos objetivos (actividades), y crear modos inéditos para hacer frente a los imprevistos. Trabajar implica al mismo tiempo, la puesta en juego de la afectividad de las personas que trabajan; es necesaria una cierta capacidad de soportar afectivamente el fracaso que lo real opone a la voluntad, al saber-hacer y al dominio del proceso técnico.

[5] Cuando hablamos de subjetividad - término con fronteras un tanto difusas y plurisignificante - partimos de la idea de que son las prácticas las que producen a la vez, e indisolublemente, efectos de estructuración psíquica y de transmisión de lógicas sociales. En este sentido, la pertenencia a un determinado espacio de trabajo es a la vez estructurado y estructurante de la subjetividad de quienes lo habitan. Hablar de subjetividad implica por tanto, modos de hacer, sentir y pensar compartidos, que involucran tanto al individuo como al colectivo de trabajo.

La subjetividad comienza por el cuerpo. Al trabajar, se ponen en juego toda una serie de saberes motores, de memorización de la experiencia de la materia, y de las herramientas u objetos técnicos. Asimismo, cuando aludimos a la "subjetividad toda" no sólo estamos haciendo referencia al esfuerzo que se realiza durante el tiempo de trabajo, sino a un espacio que va mucho más allá de este tiempo y que afecta al sujeto en su humor, en su espacio doméstico, y en sus sueños (o insomnios). Es en función de estas relaciones entre la experiencia ordinaria del trabajo y la intimidad de los procesos intrasubjetivos, que afirmamos que la subjetividad es movilizada por completo y se encuentra implicada en la formación de competencias y del ingenio requerido para realizar un trabajo.

[6] En relación a este tópico, ver: Chappell, D. & Di Martino, V., 1998; y Wynne, R., Clarkin, N., Cox T. & Griffiths, A., 1997.

[7] La noción de Workplace Violence (violencia en el lugar de trabajo) es utilizada por muchos de los principales organismos internacionales e investigadores. El término alude a una serie de conductas que incluyen de manera amplia, tanto a la violencia física como a la violencia psicológica. La muchos los investigadores subrayan la importancia de utilizar definiciones amplias del fenómeno que permitan la inclusión de un rango extenso de conductas (Chappell & Di Martino, 1998; Cooper, C. & Swanson, N., 2002; Viitasara, E., 2004). Del mismo modo la gran mayoría de los organismos internacionales, así como los organismos regionales y gubernamentales de países que ya han sancionado políticas y legislación referida a la violencia laboral, han adoptado la noción de "Workplace Violence". Así, tanto la Organización Internacional del trabajo (OIT), como la Organización Mundial de la Salud (OMS o WHO), y la Unión Europea, - entre otros organismos - han adoptado definiciones amplias respecto del fenómeno de violencia laboral en el lugar de trabajo, que incluyen tanto a la violencia física como a los diversos tipos de abuso emocional o psicológico - abuso verbal, intimidación, amenazas, acoso sexual, etc.

[8] En lo que respecta a los "síndromes de acoso laboral", existe en la literatura académica una gran profusión conceptual-terminológica: Mobbing o Psicoterror laboral (H. Leymann, 1996), Acoso Moral (M.F.Hirigoyen, 2001), Abuso Emocional (Keashly, L., 1998), Maltrato Psicológico, Bullying, "Bossing"; "Harassment"; "jirime"; "Whistleblower"; Violencia política burocrática (Scialpi, D., 2004), entre otros. Muchas de estas nociones provienen de tradiciones teórico-metodológicas heterogéneas, constituyendo objetos de investigación disímiles.

[9] Jean-Claude Valette (2002: 3).

[10] Es preciso ser cautos con una acepción moralista o simplificadora de la violencia: la violencia no siempre revela un "mal", si por esto se entiende "un

sufrimiento indebido". Puede ser utilizada como un medio legítimo de defensa, y también puede formar parte de una cultura del oficio o profesión.

[11] "El proceso de trabajo funciona sólo si los trabajadores aportan a la organización del trabajo la movilización individual y colectiva de sus inteligencias (...) Muchas veces, el ejercicio de esta inteligencia en el trabajo sólo es posible al margen de los procedimientos; es decir cometiendo infracciones a los reglamentos y a las ordenes, voluntaria o involuntariamente." (Dejours 2006:54,55).

[12] El concepto de Sufrimiento ético es desarrollado por Dejours, C. (2006).

[13] Ver Leclerc & Cardu, 2002. Citado por Christian Genest, Chantal Leclerc, Marie-France Maranda (2005): Les conduites de retrait comme stratégies défensives face au harcèlement psychologique au travail . En Revue Pistes, VOL 7, N 3, Novembre 2005.

[14] Dejours, 1998; 140.

[15] Dichas reglas se construyen sobre la base de la confianza, el respeto de sí mismo y de los otros en el trabajo, como base para la construcción de acuerdos, normas que encuadran la manera de ejecutar el trabajo, de manera compartida. Cru, D., 1992.

[16] Ver Jean-Claude Valette, Op. Cit. (2002).

## BIBLIOGRAFÍA

COOPER, C. & SWANSON, N. (2002) Workplace violence in the health sector - State of art. Organización Internacional del Trabajo/Consejo Internacional de Enfermeras/ Organización Mundial de la Salud/Internacional de Servicios Públicos. ILO, WHO, ICN & PSI. ISBN 92-2-113237-4. En: [www.icn.ch/SewWorkplace/WPViolenceSAP.pdf](http://www.icn.ch/SewWorkplace/WPViolenceSAP.pdf)

CHAPPELL, D. & DI MARTINO, V. (1998) Violence at work. Geneva: International Labour Office (ILO)

DAVEZIES, P. (1990) Travail et santé mentale: point de vue épistémologique. Communication aux XXèmes Journées de médecine du travail, Rouen, Arch. mal. prof. 52, p. 282-286.

DEJOURS, C. (1988) Plaisir et souffrance dans le travail. 2 vols. Paris : Édition de l'AOCIP.

DEJOURS, C. (1990) Trabajo y Desgaste mental. Ed. Humanitas, Bs. As.

DEJOURS, C. (1998) El Factor Humano. Ed. Humanitas, Bs. As.

DEJOURS, C. (2006) La Banalización e la Injusticia Social. Topia. Buenos Aires

HIRIGOYEN, M.F. (1999) El Acoso Moral. Paidós, España

KEASHLY, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. Journal of Emotional Abuse, 1(1), 85-117.

LECLERC, C. & CARDU, H. (2002) Precarisation du travail, violence sociale et harcèlement psychologique. Pratiques psychologiques, 4, 35-50

LEYMANN, H.: (1990): Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and Victims, 5, (2)

LEYMANN, H.: (1996) Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal / moral ("Mobbing") en el Trabajo. European Journal Of Work And Organizational Psychology, 1996, 5(2), 165-184.

SCIALPI, D. (2004) La Violencia Laboral en la función pública condición necesaria para la propagación de la corrupción en el Estado. En: "La Corrup...y el resto se lo robaron", compilación de B. Dorfman Lerner y A. L. Telecemián. Ediciones Biebel, Buenos Aires.

SCIALPI, D. (2004) Violencias en la Administración Pública. Casos y Miradas para pensar la Administración Pública como ámbito laboral. Catálogos. Segunda edición ampliada. Buenos Aires.

VALETTE, J.C. (2001) Harcelement moral: pour une méthodologie syndicale d'action. Le peuple, 1547, 7-29;

VALETTE, J.C. (2002) Subjectivité et action collective. Travailler, 8, 73-85.

VIITASARA, E. (2004) Violence in Caring. Risk factors, outcomes and support. National Institut for Working Life, Stockholm.

WLOSKO, M. y ROS, C. (1992/93) La vivencia subjetiva del trabajo en el personal de enfermería. Anuario de Investigaciones Nro.3. Facultad de Psicología de la UBA, Págs. 199-206.

WYNNE, R. CLARKIN, N. COX, T. GRIFFITFS, A. (1997) Guidance on the Prevention of Violence at Work. Luxemburgo. Comisión Europea, DG-V.