I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2009.

Violencia laboral en el sector salud. Estudio exploratorio-descriptivo del personal de enfermería.

Wlosko, Miriam, Armand Ugon, Ester, Pandeles, Beatríz, Muskatz, Sergio, Cassinelli, Emilce y Lodieu, María Teresa.

Cita:

Wlosko, Miriam, Armand Ugon, Ester, Pandeles, Beatríz, Muskatz, Sergio, Cassinelli, Emilce y Lodieu, María Teresa (2009). *Violencia laboral en el sector salud. Estudio exploratorio-descriptivo del personal de enfermería. I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-020/313

ARK: https://n2t.net/ark:/13683/eYG7/VTX

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 EN EL SECTOR SALUD. ESTUDIO EXPLORATORIO-DESCRIPTIVO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Wlosko, Miriam; Armand Ugon, Ester; Pandeles, Beatríz; Muskatz, Sergio; Cassinelli, Emilce; Lodieu, María Teresa
Universidad Nacional de Lanús. Argentina

RESUMEN
El poster sintetiza el recorte teórico y categorial de la investigación sobre Violencia Laboral en personal de enfermería, desarrollada en la Universidad Nacional de Lanús, en el marco del Programa de Salud y Trabajo. Se presentan antecedentes que justifican la relevancia de la población de estudio, así como la perspectiva conceptual desde la cual se aborda el tema de la violencia laboral en esta investigación. Posteriormente, se exponen los niveles de categorías conceptuales que se están utilizando en la fase exploratoria del estudio, para el análisis de las entrevistas en profundidad. Por último, se presentan algunos resultados en torno de una categorización de los hechos de violencia, conforme algunas categorías organizacionales e interpersonales

Palabras clave
Violencia laboral Organización del trabajo Enfermería Subjetividad

ABSTRACT
WORKPLACE VIOLENCE IN THE HEALTH SECTOR.
PROSPECTIVE-DESCRIPTIVE STUDY OF THE NURSING STAFF
This paper tries to summarize the theoretical and categorization outline of a research about Workplace Violence in nursing staff, developed in the National University of Lanús, within the Program of Health and Labour. The records offered justify the relevance of the studied population, as well as the conceptual perspective from which the topic of labour violence is dealt with in this research. Later on there is an exposition of the levels of conceptual categories that are used in the study's prospective phase, for the analysis in depth of the interviews Finally, some results are presented around a categorization of the violent facts, acording to some organizational and interpersonal categories.

Key words
Workplace violence Subjectivity Working organization Nursing

La investigación sobre Violencia Laboral en personal de enfermería, desarrollada en la Universidad Nacional de Lanús, en el marco del Programa de Salud y Trabajo, tiene dos etapas:
a.- una primera etapa, orientada a la producción de información exploratoria y en profundidad, cuyo propósito es 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 han aplicado entrevistas en profundidad a personal de enfermería que ha sufrido alguna situación de violencia laboral, con el fin de reconocer las aristas que presenta el fenómeno en ese grupo poblacional y en particular en nuestro medio.
b.- una segunda etapa, tienen como objetivo la identificación de dinámicas recurrentes vinculadas a la generación de episodios de violencia, desde una perspectiva organizacional y colectiva.

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA EN EL SECTOR SALUD Y EN ENFERMERÍA

Si bien la violencia laboral afecta a casi todos los sectores y categorías de trabajadores, la literatura e investigaciones en el área muestran que el sector salud es el que posee mayor riesgo de exposición a la violencia laboral.

La elección de la población del estudio 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. Asimismo, aunque hay acuerdo respecto de que la violencia laboral atraviesa a todas las ocupaciones del sector salud, muchos investigadores coinciden en que los enfermeros son los que poseen el mayor riesgo[i]. Existen datos que sugieren que la cuarta parte de la violencia en el lugar de trabajo se dirige contra personas que trabajan en el sector de enfermería [ii], [iii].

LA VIOLENCIA LABORAL COMO FENÓMENO

Aunque el término "violencia" es un término de sentido común y de uso cotidiano en los medios de comunicación, a la hora de conceptualizarlo la precisión da lugar a ambigüedad y polisemia en el uso del mismo. Esto vale tanto para los estudios sobre violencia en general, como para los de violencia laboral. Minayo & Souza (1998) señalan que el punto de partida para dicha conceptualización es el reconocimiento de la complejidad y polisemia del fenómeno, características que contribuyen a generar diversidad de abordajes teóricos. Según estos autores, no se puede hablar de "violencia" en singular, sino de "*violencias*", ya que se trata de realidades plurales y diferenciadas, cuyas especificidades es necesario conocer. Asimismo, el carácter pluricausal de los fenómenos de violencia, es uno de los principales problemas que se presentan y llevan a la dificultad de alcanzar definiciones consensuadas en torno del fenómeno.

Tal vez, uno de los rasgos diferenciales más contundentes de esta *nueva* violencia laboral sea el hecho de que la misma es ejercida no sólo por los superiores jerárquicos, sino también - y no en menor medida - por *los propios compañeros de trabajo,* ya sea por acción u omisión.

En esta investigación se optó por utilizar la noción más genérica de "violencia laboral" en sentido amplio, para diferenciarla de los abordajes de procesos psicosociales y/o grupales, 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. La noción de violencia laboral 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.

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 (Jean-Claude Valette,2002:3). y, específicamente, la organización del trabajo, la cual puede generar modalidades específicas de funcionamientos subjetivos. Asimismo partimos de la idea de que la violencia no es un universal conceptual sino una categoría socialmente construida, y que, para estudiarla es preciso indagar en las significaciones específicas que adquiere para los actores de una población dada.

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Como una manera de representar la complejidad inherente al objeto en la perspectiva antedicha, hemos identificado categorías que surgen como significativas en la literatura sobre el tema, en torno de los siguientes planos o estratos:

1.- CATEGORÍAS INDIVIDUALES. Entre ellas: sexo, edad, antigüedad, nivel de formación, antecedentes migratorios, lugar de trabajo, modalidad de trabajo, modalidad de contratación experiencia profesional, trayectoria laboral, trayectoria escolar, función, características de la tarea que realiza, tipo de pacientes con los que trabaja, hábitos de alimentación y sueño, consumo de medicamentos, entre otras.

2. CATEGORÍAS INTERPERSONALES y DEL COLECTIVO DE TRABAJO. Entre ellas: estructura y composición informal del colectivo de trabajo, reglas informales del colectivo de trabajo, modalidades de circulación de la información y la comunicación en la organización informal, premios y castigos, modalidades de agrupamiento al interior del colectivo, clima de trabajo, prácticas profesionales, transmisión de saberes profesionales y del oficio, transmisión de códigos, usos y costumbres, rituales de iniciación, jergas del oficio.

3.- CATEGORÍAS de la ORGANIZACIÓN DE TRABAJO. Entre ellas: características de la institución, características del servicio, antecedentes de reestructuración/reorganización de la organización, modalidades de la organización del trabajo (ritmo, sobrecarga, superposición de tareas, falta de equilibrio entre medios y recursos, normas existentes, rigidez, existencia o falta de autonomía), gestión de los recursos humanos, gestión del área/servicio, CyMAT[iv].

4.- CATEGORÍAS INSTITUCIONALES. Entre ellas: modalidad de selección, evaluación y contratación de personal.

5. CATEGORÍAS SOCIALES (MACRO). Entre ellas: situación socio-política y económica, condiciones mercado de trabajo para el sector y grupo poblacional, aspectos Legislativos.

6.- CARACTERÍSTICAS DEL EPISODIO DE VIOLENCIA: características; contexto laboral de ocurrencia; participantes; medidas adoptadas por el violentado; actitudes de pares, superiores, organización/institución, sindicatos, frente al hecho; efectos del episodio en la persona y en el colectivo laboral.

RESULTADOS

En esta oportunidad se presentarán algunos resultados vinculados con las características de los episodios de violencia en el marco de algunas de las categorías interpersonales u organizacionales.

NOTAS

[i] Di Martino, V. (2002.); Di Martino (2003); Binder, R.L. and McNiel, D.E. (1994); Bjorkly, S. (1999); Hewitt, J. & Levin, P. (1997).

[ii] Según la CIE el personal de enfermería corre más riesgo de sufrir ataques en el trabajo que los guardias penitenciarios o los agentes de policía. Ver también Elliott, P. (1997); Fernandes, C., Bouthillette, F., Raboud, y Cols (1999); Henderson A. (2003).

[iii] Las enfermeras tienen una probabilidad tres veces mayor que los demás profesionales de ser víctimas de la violencia en el lugar de trabajo (Colegio de Enfermeras de Chile 2001: 22-25). Asimismo, dentro del personal de enfermería, se puede diferenciar aun más la exposición al riesgo de V.L. siendo el personal que trabaja en los servicios de psiquiatría y de emergencias los más vulnerables.

BIBLIOGRAFÍA

DI MARTINO, V. (2002.) Workplace violence in the health sector. Country case studies. Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study. Synthesis report. En: Workplace Violence in the Health Sector, ILO, WHO, ICN & PSI, Ginebra.

BINDER, R. & MCNIEL, D. (1994). Staff gender and risk of assault on doctors and nurses. Bulletin of the American Academy of Psychiatry and the Law, 22, 4, 545-550

BJORKLY, S. (1999). A ten-year prospective study of aggression in a special secure unit for dangerous patients. Scandinavian Journal of Psychology, 40, 57-63.

HEWITT, J.P. and LEVIN, P. (1997). Violence in the Workplace. Annual Review of Nursing Research, 15, 81-99.

ELLIOTT, P. (1997). Violence in health care: what nurse managers need to know. Nursing Management, 28, 12, 38-41.

FERNANDES, C.; BOUTHILLETTE, F.; RABOUD, J.; BULLOCK, L.; MOORE, C.; CHRISTENSON, J.; GRAFSTEIN, E.; RAE, S.; OUELLET, L.; GILLRIE, C. & WAY, M. (1999) Violence in the Henderson A. (2003) Nurses and workplace violence: nurses' experiences of verbal and physical abuse at work. Canadian Journal of Nursing Leadership;16(4):82-98

MINAYO M. & SOUZA E.(1998) Violência e saúde como um campo interdisciplinar e de ação coletiva. Hist Ciên Saúde - Manguinhos, 4(3):513-31.

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

WLOSKO, M & ROS, C. (2008) Violencia laboral y organización del trabajo en personal de enfermería. En Crítica de la cultura organizacional. Claves para cambiar la organización del trabajo. Edición de Psicología y Organización del Trabajo IX, Ftad. de Psicología, UDELAR y Psicolibros Universitario CONYTRIUN. Montevideo, Uruguay, mayo 2008; págs. 490-511.