

VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología  
XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del  
MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos  
Aires, 2015.

## **Violencia laboral en profesionales de la salud. El cuidado de los cuidadores.**

Ferrari, Liliana Edith, Filippi, Graciela Leticia, Napoli, María Laura, Trotta, María Florencia, Córdoba, Esteban Hernán y Agulló, Mariana Daniela.

Cita:

Ferrari, Liliana Edith, Filippi, Graciela Leticia, Napoli, María Laura, Trotta, María Florencia, Córdoba, Esteban Hernán y Agulló, Mariana Daniela (2015). *Violencia laboral en profesionales de la salud. El cuidado de los cuidadores. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-015/392>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/epma/Psk>

*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 PROFESIONALES DE LA SALUD. EL CUIDADO DE LOS CUIDADORES

Ferrari, Liliana Edith; Filippi, Graciela Leticia; Napoli, María Laura; Trotta, María Florencia; Córdoba, Esteban Hernán; Agulló, Mariana Daniela  
Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Argentina

---

## RESUMEN

La tendencia contemporánea de los estudios sobre el tema sostiene el vínculo entre factores de riesgo psicosocial y el surgimiento y la permanencia de situaciones de acoso y violencia laboral, produciendo efectos en la salud, la integridad de los trabajadores, los aspectos relacionales y organizacionales. En el trabajo sanitario se incrementan los efectos. Con perspectiva psicosocial se busca comprender el surgimiento, mantenimiento, neutralización o superación de los comportamientos de violencia y acoso laboral con el fin de proporcionar insumos para intervenir subjetiva-intersubjetivamente y organizacionalmente. Desarrollamos la evaluación de un grupo de profesionales de la salud, participantes de un taller IAP referido al cuidado-descuido de los cuidadores en el marco de las Instituciones de la Salud Pública. Exponemos resultados de la aplicación de técnicas cuanti-cualitativas mostrando la posición relativa de este grupo, en relación a la muestra global de la investigación, así como al diagnóstico que los integrantes hacen de los factores institucionales, grupales y personales en función de su aporte al cuidado-descuido. Incluido en un proyecto de investigación UBACYT: "Hacia un modelo comprensivo de las condiciones de emergencia y de las consecuencias psicosociales del acoso y la violencia en el trabajo. Insumos para intervenciones preventivas y resolutivas orientadas a la salud del trabajador".

## Palabras clave

Trabajadores de la salud, Factores de Riesgo, Psicosocial, Violencia laboral, Intervenciones

## ABSTRACT

WORKPLACE VIOLENCE IN HEALTH PROFESSIONALS. CARE OF CAREGIVERS

The contemporary trend of studies on the subject maintains the link between psychosocial risk factors and the emergence and persistence of situations of harassment and workplace violence, producing effects on health, the safety of workers, relational and organizational aspects. Working in the health sector, effects are increased. From psychosocial perspective, this article seeks to understand the emergence, maintenance, neutralization or behaviors overcoming of violence and harassment in order to provide input to intervene both in a subjective-intersubjective way, and organizationally. We developed the evaluation of a group of health professionals, participants of a 'IAP' workshop referred to the caring-oversight of caregivers within Public Health institutions. We present results of the application of quantitative and qualitative techniques showing the relative position of this group, compared to the overall sample of research, as well as in comparison to the diagnosis that members make of institutional, collective and personal factors in terms of their contribution to the process of caring-neglecting. This research is included in the UBACYT project: "Towards a comprehensive model of conditions of emergence and psycho-social consequences of

mobbing and workplace violence: Inputs for preventive and resolute interventions aimed at worker's health".

## Key words

Health sector workers, risk factor's, psychosocial, Workplace violence, Interventions

## Introducción

La globalización ha generado transformaciones en el ámbito social y éstas se ramificaron en el ámbito laboral. Los cambios experimentados han dado lugar a nuevos riesgos que antes no se contemplaban, la mirada se centraba en las medidas de seguridad, los sistemas de trabajo, las actividades de los equipos de trabajo y las personas que lo realizaban (Peiró, 2004). Los cambios producidos en el contexto han afectado las formas y condiciones de trabajo, como por ejemplo se han reducido algunas modalidades de riesgos físicos, se han implementado nuevas normas de seguridad, pero han aumentado los riesgos psíquicos y mentales.

Los factores de riesgos psicosociales en el trabajo refieren a las condiciones existentes en la situación laboral relacionadas, por un lado con las condiciones ambientales -agentes físicos, químicos y biológicos-, por otro lado con aspectos tales como la organización, los procedimientos y los métodos, las relaciones entre los trabajadores, el contenido del trabajo y la realización de las tareas (Neffa, Cesana Bernasconi, Lac Prugent & Gatti; 2014). Estos componentes pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos tanto a la salud del trabajador como así también la calidad de su trabajo (INSHT, 2001). Por lo tanto, el entorno, la organización como la gestión de trabajo si se organizan de forma deficiente, no atendiendo a todos los componentes que la comprenden, generarán consecuencias negativas para la salud de los trabajadores. Estas consecuencias podrán devenir en estrés, burnout o acoso laboral. En el área de la Salud Pública se han producido cambios fundamentales y los riesgos se encuentran cada vez más incrementados. Los cuidadores muchas veces no cuentan con las herramientas de trabajo necesarias o las condiciones básicas para realizar sus tareas. Asimismo se encuentran expuestos a enfermedades, sufrimientos y la muerte. Estos aspectos interfieren en la calidad del cuidado prestado y en el bienestar del profesional que brinda el cuidado, enfatizando la importancia de las mejoras en las condiciones de trabajo que se traduzcan en beneficios tanto para el profesional como para los pacientes, como así también para la relación de calidad que le brindan a sus pares en el trabajo.

Existen numerosas investigaciones sobre la temática. Aquí nos interesa destacar en particular una investigación sobre el hostigamiento laboral en personal de enfermería (Dois Castellón, 2012). En dicha investigación se concluye que los elementos favorecedores de la violencia laboral que influyen en el ciclo de su desarrollo, se refieren tanto a aspectos organizacionales como a aquellos aso-

ciados al rol profesional. Asimismo, el modo en que las enfermeras describen hechos y consecuencias, así como las reacciones de los testigos, favorecen el mantenimiento del hostigamiento a lo largo del tiempo. Grazziano & Ferraz Bianchi (2010) realizaron un relevamiento bibliográfico sobre el impacto del estrés ocupacional y el burn out en enfermeros en el período que comprende los años 1990 a 2008. Los investigadores coinciden en afirmar que las intervenciones orientadas a la organización del trabajo son más eficaces para reducir el estrés que aquellas intervenciones individuales, encontrándose en esta investigación una prevalencia de éstas últimas. Por último se halló una relación entre calidad del cuidado prestado con el bienestar del profesional que brinda el cuidado, enfatizando la importancia de las mejoras en las condiciones de trabajo que se traduzcan en beneficios tanto para el profesional como para los pacientes.

### **Metodología**

Estudio empírico, descriptivo y correlacional de carácter cuali-cuantitativo. Se trata de comprender el surgimiento, mantenimiento, neutralización o superación de los comportamientos de violencia y acoso laboral con el fin de proporcionar insumos para intervenir sobre los aspectos organizacionales y los padecimientos subjetivos e intersubjetivos.

Para el presente trabajo nos centramos en los resultados surgidos de un taller enfocado en la actividad hospitalaria pública que implicó la problemática del cuidado de los cuidadores. La estructura de trabajo abarcaba la exploración, visualización e interpretación de los procesos laborales y de las consecuencias en la salud de los profesionales. Los integrantes eran profesionales, técnicos, administrativos y operativos del sector de salud. Durante la ejecución del taller se administraron técnicas cuantitativas en el marco del proceso cualitativo predefinido.

### **Muestra**

Se trabajó sobre una muestra no probabilística intencional de 10 con una edad promedio de 53,70 años (DT=4,325 años; mediana = 52 años; mín. = 46; máx.= 67). La misma está compuesta por un 90% de mujeres y un 10% de hombres. El 90% tiene estudios universitarios y el 10% estudios terciarios completos.

### **Técnicas cuantitativas**

Se administró un cuestionario de exploración de factores organizacionales que identifica la presencia de comportamientos organizacionales de acoso (Ferrari, Filippi & Trotta 2011; Deitinger, 2007).

### **Técnicas cualitativas**

Se utilizaron técnicas de simbolización desarrolladas por los investigadores tales como la de simbolización traumática (Filippi, Ferrari, Sicardi & Trotta, 2010; Ferrari, 2014) que implica poner en juego los procesos proyectivos en una síntesis gráfica y verbal del pasado.

Se trabajó con la técnica de identificación de factores de “cuidados y descuidos” (Ferrari, Filippi, Sicardi, Novo & Trotta, 2011) referida a la identificación del impacto subjetivo de los factores externos e internos a nivel organizacional, relacional, individual.

## **Resultados**

### **Autotipificación como víctima de violencia laboral**

Nueve personas del taller se autotipifican como víctimas de violencia laboral.

### **Testigo de violencia laboral**

El 90% de la muestra ha sido testigo de casos de violencia laboral. Además, el 100% de la muestra ha escuchado de casos de violencia laboral.

### **Factores que identifican modalidades organizacionales en la emergencia de la violencia laboral.**

Por orden de intensidad se exponen los estilos identificados como más frecuentes y los resultados expresados en sintomatología de las personas que respondieron a la encuesta. La técnica de Val Mob (Deitinger, 2007; Aiello, Deitinger, Nardella & Bonafede, 2008) vincula la presencia de cuatro factores con consecuencias subjetivas analizadas en la sintomatología.

El 100% de la muestra posee valores altos en este factor, niveles que se consideran asociados al padecimiento de violencia laboral.

### **Factor Descalificación**

El 100% de la muestra posee valores medio alto y alto en este factor, niveles que se consideran asociados al padecimiento de violencia laboral.

### **Factor Intrusividad**

El 70% de la muestra posee valores medio alto y alto en este factor, niveles que se consideran asociados al padecimiento de violencia laboral.

### **Factor Acatamiento Normativo**

El 30% de la muestra posee valores medio bajo y bajo en este factor, niveles que se consideran asociados al padecimiento de violencia laboral.

### **Consecuencias sintomatológicas: factor sintomatología**

El 90% de la muestra posee valores medio alto y alto en este factor, niveles que se consideran asociados al padecimiento de violencia laboral.

### **Técnica de identificación de factores de “cuidado y descuido”**

Se trata de un trabajo de visualización que permite situar las experiencias de los participantes en el entorno laboral en términos de comportamientos y vivencias asociadas al continuo malestar-bienestar. Las experiencias se comparten y se sitúan en las distintas esferas en que han tenido origen. Analizándose también motivaciones y emociones asociadas y efectos en la subjetividad de cada participante.

## a) Identificación de procesos y acciones de descuido clasificados por su fuente de origen

Fuente / Origen	Conducta
Jefatura + Institución	Falta de apoyo / Falta de personal / Malas condiciones de trabajo / Falta de protocolo claro
Jefatura + Organización del trabajo	Rotación de miembros de grupos de trabajo ya conformados
Jefatura + Grupo de pares	Indiferencia
Social	Precariedad Laboral
Institucional	Violación de Leyes de Salud / Creación de "la Carrera"
Jefatura	Aislamiento / Perversión / Amedrentamiento / Invasión de la vida privada
Personal	Descuido - Ideas negativas - Angustia / Falta de reconocimiento Despersonalización - Rumiación / Cosificación / Inculparse / Sobre implicación / Depresión

## b) Identificación de procesos y acciones de cuidado clasificados por su fuente de origen

Fuente / Origen	Conducta
Personales	Familia (contacto con) / Amigos (contacto con) dentro y fuera de la institución / Terapia individual / Mirarse más / Biodanza / Deporte / Recreación / Escribir / Leer / Hacer yoga / Estudiar / Estar tranquilo/a solo/a / Tener un proyecto personal fuera del hospital / Tener buenos vínculos fuera del hospital, otros grupos de pertenencia / No engancharse
Institucional	Filtrar información / Poner distancia con la jefatura / Direccionar la energía hacia la tarea para la que fui contratado/a / Apoyo de los compañeros / Apoyo sindical / Buenos vínculos con los compañeros / La atención a los pacientes / Contar con equipos interdisciplinarios / Aislamiento de vínculos tóxicos / Recurrir a salud laboral por licencias si es necesario / Enseñar y transmitir el conocimiento / Tareas productivas / Agradecimiento y reconocimiento del otro

## Comparación entre las condiciones de los integrantes del taller y la muestra general en estudio

	Submuestra							
	Taller cuidadores		Autotipificados		No autotipificados		4 factores altos	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Relacionalidad	<b>99.00</b>	<b>24.055</b>	72.12	30.138	41.88	18.162	82.46	22.601
Intrusividad	<b>30.70</b>	<b>8.782</b>	23.23	11.452	15.03	6.887	32.71	9.030
Descalificación	<b>52.30</b>	<b>12.284</b>	40.08	15.151	26.44	10.912	47.15	7.998
Acatamiento Normativo	<b>29.00</b>	<b>8.551</b>	24.26	9.399	25.33	8.228	19.10	5.044
Sintomatología	<b>68.60</b>	<b>22.809</b>	59.68	21.020	40.99	13.035	55.34	19.169

### Análisis de resultados

En el desarrollo del taller el trabajo sobre experiencias de descuido mostró una fuerte afectación de los participantes. Por una parte, el tipo de acontecimientos que caracterizan la actividad profesional en hospital aparece marcada por el reconocimiento de un intenso estrés, exigencias psicológicas y demandas profesionales. Esta descripción del rol está más aceptada que las disfunciones del comportamiento organizacional, las relaciones con superiores, el reconocimiento del trabajo y las que el destrato laboral ocasiona.

En la comparación entre la muestra general y los integrantes del taller podemos advertir con que intensidad afecta el contexto de trabajo en el ámbito específico de la salud. Tomando como base las diferencias de promedios entre la muestra general y la de los participantes resulta que los aspectos de mayor afectación son las dimensiones de relacionalidad, descalificación y sintomatología: relacionalidad - diferencial  $M=16,54$ ; descalificación - diferencial  $M=5,15$ ; sintomatología - diferencial  $M=13,26$ . De lo expuesto podemos afirmar la intensidad con la que los procesos organizacionales afectan estas dos dimensiones, las que a su vez se expresan en una sintomatología más intensa que la del resto de la muestra. No obstante y como aspecto protectorio, los participantes del taller tienen una acentuación mayor del compromiso con las normas e identificación emocional con los valores del trabajo que realizan. La sobre implicación que aparece en los trabajadores de la salud

hace por una parte, más fuerte el impacto de una trama relacional desfavorable y de un sistema de reconocimientos de equidad deficiente.

La violencia laboral aparece asociada con la dimensión relacionalidad: tanto de los aspectos cuali como cuantitativos se destacan las dificultades para desarrollar interacciones adecuadas con jefaturas y pares, y para recibir el reconocimiento necesario por parte de la institución.

La segunda característica predominante en el taller que hace a la violencia laboral es la descalificación. La descalificación involucra comportamientos tales como la reasignación de tareas descalificantes para las competencias poseídas, degradación intolerable, aislamiento, sobrecarga y agotamiento laboral, sufrimiento de daños materiales, boicots.

En el caso de que esto fuera una modalidad institucional, es decir, presente no sólo en el grupo afectado sino en toda la organización, sería necesario trabajar sobre las competencias de los distintos trabajadores y su reconocimiento, el modo en el que se está evaluando y gestionando el desempeño, la competitividad interna, los procesos de justicia y reconocimiento organizacional, los mecanismos de ataque a la motivación de los profesionales y los procesos de asignación de tarea y responsabilidad, analizando la carga utilizada como castigo, entre otros recursos.

Es necesario considerar que elementos de la calidad de vida laboral

están siendo desconocidos o neutralizados para que se produzca esta magnitud de efectos que se expresan en la sintomatología intensa de todo el grupo, la que no obstante ha producido sólo en contadas ocasiones baja laboral.

### Discusión

La consecuencia de algunos procesos de globalización permite que determinados efectos de la organización del trabajo se hayan vuelto un terreno común de comparación entre distintas actividades. En este terreno también se ha acentuado la necesidad de explorar cómo los factores psicosociales afectan la calidad de vida de los trabajadores, en aspectos tales como las exigencias psicológicas del trabajo, la efectiva-inefectiva forma de apoyo social y liderazgo en el mismo, la inseguridad contractual y en el desempeño del rol y el grado de reconocimiento de las instituciones a sus trabajadores. En particular, el ámbito laboral de la salud ha sido identificado como uno de los espacios de mayor riesgo para la salud psíquica de sus trabajadores. Coincidentemente en nuestras actividades de intervención hemos ratificado la tendencia, intensidad y complejidad que la situación tiene. Sobre esta demanda se han desarrollado protocolos de trabajo cuyo objetivo es promover el comportamiento de identificación y puesta en marcha colectiva de procesos que neutralicen las situaciones de descuido relacional, organizacional y personal.

La formalización de datos presentados anteriormente ratifica el malestar que impregna el trabajo profesional en salud sumando a la intensión diagnóstica que el fortalecimiento colectivo de las víctimas es una vía que transforma la experiencia individual en algo factible de ser reinterpretado y reconducido en nuevas formas de comportamiento.

En esta presentación hemos sintetizado aspectos diagnósticos que son efecto del trabajo del grupo de profesionales de la salud, mencionando algunas de las modalidades en que el grupo entiende lo que debe ser mejorado en sus distintas áreas de descuido, fundamentalmente el impacto que esta actividad pueda tener en la organización, en las jefaturas y en los modos de reconocimiento.

### BIBLIOGRAFÍA

- Aiello, A.; Deitinger, P.; Nardella, C. & Bonafede, M. (2008): Uno strumento valutativo del rischio Mobbing nei Contesti organizzativi: La Scala "Val. Mob.". *Prevenzione Oggi*, 4 (3): 9-26.
- Deitinger, P. (2007). Val Mob. Documentos de trabajo, Escala y Factores. Dipartimento di Medicina del Lavoro, Laboratorio di Psicologia e Sociologia del Lavoro, Roma, Italia.
- Dois Castellón, A. M. (2012). Hostigamiento laboral: amenaza permanente para enfermería. *Enfermería global*. Revista electrónica trimestral de enfermería, 28, 120-136.
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Sicardi, E.; Novo, P. & Trotta, M.F. (2011) La intervención frente a la violencia laboral desde la psicología del trabajo. Enfoques, perspectivas y experiencias. *Revista e+e. Estudio de extensión en humanidades*. Volumen 3, año 3. Pp. 98-106. Córdoba: Estudios de extensión de humanidades. Universidad Nacional de Córdoba. ISSN 18520278
- Ferrari, L.; Filippi, G.; Trotta, M.F. (2011) ¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato? XVIII Anuario de Investigaciones. Instituto de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA. Buenos Aires: Secretaría de Investigaciones, Facultad de Psicología, UBA. Volumen XVIII Tomo I Pp. 117-123. CABA 2011. ISSN: 0329-5885
- Ferrari, L. (2014) (Manuscrito en prensa) Un análisis de los riesgos de los equipos de intervención en violencia laboral: la mimesis, la hiperrepresentatividad y la cancelación imaginaria. En Veccia, T. (Comps.) Jornada de la Cátedra II de Teorías y Técnicas de Exploración y Diagnóstico Psicológico. Módulo II. "Nuevas Demandas en la Evaluación Psicológica". "Prácticas organizacionales para combatir el acoso laboral". Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología. Buenos Aires, Argentina: EUDEBA
- Filippi, G.; Ferrari, L.; Sicardi, E. & Trotta, M. F. (2010) Modelos de intervención psico-organizacionales a partir de la detección de situaciones de riesgo psicosocial en organizaciones laborales. En Barila, V.; Lapalma, A.; Molina, M. (Comp.). *Psicología y Sociedad* (1° ed.), 191-195 Buenos Aires, Argentina: Talleres gráficos Bermejo.
- Grazziano, ES. & Ferraz Bianchi, ER. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Enfermería global*. Revista electrónica trimestral de enfermería, 18, 1-20.
- INSHT (2001). Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Neffa, J. Cesana Bernasconi, M.; Lac Prugent, N.; & Gatti, C. (2014). Riesgos psicosociales en el trabajo. Metodología para la investigación cuantitativa. III Jornadas Nacionales sobre estudios regionales y mercados de trabajo. Universidad Nacional de Jujuy (Facultad de Cs. Económicas y Unidad de Investigación en Comunicación, Cultura y Sociedad de la Facultad de Humanidades y Cs. Sociales) y Red SIMEL, San Salvador de Jujuy.
- Peiró, J. M. (2004). El Sistema de Trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 3 (2), 179-186.