

La violencia laboral en las residencias de mayores. ¿Cómo gestionar la agresividad de la persona usuaria?

Cristina Vidal-Martí. Horsori Editorial, 2020.

Eva Carulla Oller¹

Para citar: Carulla Oller, E. (2021). [Reseña del libro *La violencia laboral en las residencias de mayores. ¿Cómo gestionar la agresividad de la persona usuaria?*, de Cristina Vidal-Martí]. *Revista de Treball Social*, 221, 159-161. <https://doi.org/10.32061/RTS2021.221.10>

El libro que presento ha sido elaborado por Cristina Vidal-Martí, doctora en Psicología, graduada en Educación Social y, desde hace unos años, profesora asociada al departamento de MIDE de la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona. Este trabajo parte de su tesis doctoral, en la que analiza el fenómeno de la violencia ejercida por parte de las personas mayores institucionalizadas hacia los profesionales.

La autora, tal como apunta en la introducción, pretende visibilizar un fenómeno que está presente en las organizaciones como es la acción violenta hacia los cuidadores profesionales y, en concreto, por parte del colectivo de la gente mayor institucionalizada. El objetivo es proporcionar conocimientos que ayuden a entender y comprender por qué se produce este fenómeno y dotar de competencias personales y organizacionales, tanto a los profesionales como los equipos directivos, con el fin de prevenir o gestionar la situación cuando esta acción violenta se ha producido.

La exposición de la autora se centra en el modelo interactivo de Chapell y Di Martino (2006). Estos investigadores explican que la violencia laboral es fruto de la interacción de los diferentes factores de riesgo que pueden ser tanto de comportamientos individuales, ya sean del usuario como del profesional, como también del contexto profesional: el entorno profesional y las tareas que realiza. De acuerdo con este modelo y las investigaciones llevadas a cabo, se detallan los factores de riesgo de los profesionales de las residencias de gente mayor.

El libro se estructura en cuatro capítulos. En el primero, hay una aproximación a la conceptualización de la violencia laboral a partir de la revisión bibliográfica, especialmente en el sector sanitario y de cuidado. La autora presenta datos de su incidencia, plantea las dos grandes teorías

1 Trabajadora social. evacarulla@gmail.com

explicativas del fenómeno, las diferentes tipologías, las consecuencias que se derivan y los programas de prevención implementados y evaluados.

El segundo capítulo focaliza la atención en las características principales de la violencia laboral en la atención a colectivos de especial vulnerabilidad. Este capítulo, más aproximativo al objeto de estudio, permite conocer e identificar los factores de riesgo de la violencia laboral y, de manera especial, cuando hay una relación profesional entre quien ejerce la acción violenta y quien la recibe.

El tema principal del libro se trata en el tercer capítulo. Profundiza en la violencia laboral de tipo II en las residencias de gente mayor; es decir, cuando es la persona mayor residente o su familiar quien ejerce la acción violenta hacia el profesional. Este estudio se centra únicamente en el papel del usuario, a pesar de que la autora expone que hay investigaciones que evidencian que la familia también puede ser un agente de la acción violenta hacia los profesionales.

En este capítulo se hace un análisis de la situación, exponiendo otras investigaciones sobre la incidencia del fenómeno a partir de investigaciones realizadas a escala internacional, y, partiendo del modelo interactivo de Chappell y Di Martino (2006), se analizan los factores de riesgo tanto de comportamientos individuales como de contexto. Esta reflexión cuidadosa de los factores de riesgo posibilita entender por qué este fenómeno se produce y las repercusiones y consecuencias que se derivan tanto en el profesional como en la organización.

Uno de los factores de riesgo que se analiza en el libro es la salud mental; en concreto los trastornos neurocognitivos mayores. A diferencia de lo que cabría esperar, las investigaciones no son concluyentes y, por lo tanto, no se puede establecer que la salud mental del usuario sea un factor de riesgo. Aun así, sí que se utiliza este elemento como herramienta justificativa para explicar por qué las personas mayores llevan a cabo acciones violentas.

El más relevante, en mi opinión, es el cuarto capítulo. En este se exponen medidas individuales y organizacionales para dotar tanto a los profesionales como a los centros residenciales de estrategias para tratar esta cuestión desde la naturalidad, acompañando a los profesionales cuando las acciones violentas se han producido y estableciendo medidas de prevención y de protección para gestionar y tratar el fenómeno. Con esta finalidad, la autora apunta como propuestas individuales: la revisión de los propios prejuicios sobre la gente mayor, los conocimientos de la psicología evolutiva de la vejez y los trastornos neurocognitivos, las habilidades comunicativas y de relación, y el establecimiento de medidas de protección como los límites, el autocuidado y la formación. A escala organizacional, la autora propone implementar medidas organizativas como por ejemplo un protocolo de agresión por parte del usuario, espacios de supervisión profesional, planes de formación y otras estrategias de promoción de la seguridad en el entorno laboral.

Este libro visibiliza una realidad que se produce en los centros residenciales y que los profesionales pueden vivir. Aporta herramientas que

facilitan y ayudan a los profesionales y a las organizaciones a hablar de ello. El hecho de visibilizar un problema es un primer paso para buscar futuras estrategias de mejora de la salud de los profesionales y de las organizaciones. Hablar también permite consensuar y mejorar el acompañamiento a las personas mayores institucionalizadas, desde una perspectiva más global, humanizadora y de respeto.

Referencias bibliográficas

Chappell, D., y Di Martino, V. (2006). *Violence at work* (3rd ed.).
International Labour Office.