

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

Per citar: Carulla Oller, E. (2021). [Ressenya del llibre *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 llibre que presento ha estat elaborat per Cristina Vidal-Martí, doctora en Psicologia, graduada en Educació Social i, des de fa uns anys, professora associada al departament de MIDE de la Facultat d'Educació de la Universitat de Barcelona. Aquest treball parteix de la seva tesi doctoral, en què analitza el fenomen de la violència exercida per part de les persones grans institucionalitzades cap als professionals.

L'autora, tal com apunta en la introducció, pretén visibilitzar un fenomen que està present en les organitzacions com és l'acció violenta cap als cuidadors professionals i, en concret, per part del col·lectiu de la gent gran institucionalitzada. L'objectiu és proporcionar coneixements que ajudin a entendre i comprendre per què es produeix aquest fenomen i dotar de competències personals i organitzacionals, tant als professionals com els equips directius, amb la finalitat de prevenir o gestionar la situació quan aquesta acció violenta s'ha produït.

L'exposició de l'autora se centra en el model interactiu de Chapell i Di Martino (2006). Aquests investigadors expliquen que la violència laboral és fruit de la interacció dels diferents factors de risc que poden ser tant de comportaments individuals, ja siguin de l'usuari com del professional, com també del context professional: l'entorn professional i les tasques que fa. D'acord amb aquest model i les investigacions dutes a cap, es detallen els factors de risc dels professionals de les residències de gent gran.

El llibre s'estructura en quatre capítols. En el primer, hi ha una aproximació a la conceptualització de la violència laboral a partir de la revisió bibliogràfica, especialment en el sector sanitari i de cura. L'autora presenta dades de la seva incidència, planteja les dues grans teories explicatives del fenomen, les diferents tipologies, les conseqüències que se'n deriven i els programes de prevenció implementats i avaluats.

1 Treballadora social. evacarulla@gmail.com

El segon capítol focalitza l'atenció en les característiques principals de la violència laboral en l'atenció a col·lectius d'especial vulnerabilitat. Aquest capítol, més aproximatiu a l'objecte d'estudi, permet saber i identificar els factors de risc de la violència laboral i, de manera especial, quan hi ha una relació professional entre qui exerceix l'acció violenta i qui la rep.

El tema principal del llibre es tracta en el tercer capítol. Aprofundeix en la violència laboral de tipus II en les residències de gent gran; és a dir, quan és la persona gran resident o el seu familiar qui exerceix l'acció violenta cap al professional. Aquest estudi se centra únicament en el paper de l'usuari, tot i que l'autora exposa que hi ha investigacions que evidencien que la família també pot ser un agent de l'acció violenta cap als professionals.

En aquest capítol es fa una anàlisi de la situació, exposant d'altres investigacions sobre la incidència del fenomen a partir de recerques fetes a escala internacional, i, partint del model interactiu de Chappell i Di Martino (2006), s'analitzen els factors de risc tant de comportaments individuals com de context. Aquesta reflexió acurada dels factors de risc possibilita entendre per què aquest fenomen es produeix i les repercussions i conseqüències que se'n deriven tant en el professional com en l'organització.

Un dels factors de risc que s'analitza en el llibre és la salut mental; en concret els trastorns neurocognitius majors. A diferència del que es podria esperar, les investigacions no són concloents i, per tant, no es pot establir que la salut mental de l'usuari sigui un factor de risc. Tanmateix, sí que s'utilitza aquest element com a eina justificativa per explicar per què les persones grans porten a terme accions violentes.

El més rellevant, al meu entendre, és el quart capítol. En aquest s'exposen mesures individuals i organitzacionals per dotar tant els professionals com els centres residencials d'estratègies per tractar aquesta qüestió des de la naturalitat, acompanyant els professionals quan les accions violentes s'han produït i establint mesures de prevenció i de protecció per gestionar i tractar el fenomen. Amb aquesta finalitat, l'autora apunta com a propostes individuals: la revisió dels propis prejudicis sobre la gent gran, els coneixements de la psicologia evolutiva de la vellesa i els trastorns neurocognitius, les habilitats comunicatives i de relació, i l'establiment de mesures de protecció com els límits, l'autocura i la formació. A escala organitzacional, l'autora proposa implementar mesures organitzatives com ara un protocol d'agressió per part de l'usuari, espais de supervisió professional, plans de formació i altres estratègies de promoció de la seguretat en l'entorn laboral.

Aquest llibre visibilitza una realitat que es produeix als centres residencials i que els professionals poden viure. Aporta eines que faciliten i ajuden els professionals i les organitzacions a parlar-ne. El fet de visibilitzar un problema és un primer pas per cercar futures estratègies de millora de la salut dels professionals i de les organitzacions. Parlar-ne també permet consensuar i millorar l'acompanyament a les persones grans institucionalitzades, des d'una perspectiva més global, humanitzadora i de respecte.

Referències bibliogràfiques

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