



Universitat Autònoma de Barcelona

ADVERTIMENT. L'accés als continguts d'aquesta tesi queda condicionat a l'acceptació de les condicions d'ús establertes per la següent llicència Creative Commons:  http://cat.creativecommons.org/?page_id=184

ADVERTENCIA. El acceso a los contenidos de esta tesis queda condicionado a la aceptación de las condiciones de uso establecidas por la siguiente licencia Creative Commons:  <http://es.creativecommons.org/blog/licencias/>

WARNING. The access to the contents of this doctoral thesis it is limited to the acceptance of the use conditions set by the following Creative Commons license:  <https://creativecommons.org/licenses/?lang=en>

TESIS DOCTORAL

VIOLENCIA, TRABAJO Y SALUD

Reproducción de la violencia en ambientes
donde se trabaja para erradicarla

Alicia Pérez-Tarrés

Directora de la tesis doctoral: Leonor María Cantera Espinosa
Programa de Doctorado: Persona y Sociedad en el Mundo Contemporáneo
Dep. Psicología Social. Universidad Autònoma de Barcelona. 2019.



Universitat Autònoma de Barcelona

AGRADECIMIENTOS

No son sino las personas de las que me rodeo quienes han contribuido a que esté hoy aquí sentada, llena de orgullo y satisfacción, escribiendo las últimas líneas de mi tesis doctoral.

Muchas gracias a todas ellas, en especial:

A mi madre, por ser la gran mujer que es. Por su capacidad para hacer frente a la adversidad, coraje y valentía. Por estar siempre ahí, por creer en mí, por enseñarme que lo importante está en el ser.

A mis hermanas/o, Núria, Jordi y Aida, porque siento gran orgullo de las personas que son. Por enseñarme el camino, cuidarme y quererme.

A mis sobrinos Ángel, Aritz, Ona y Marc, los niños/a que alegran mi vida. Sed muy felices, pues nada más bonito pueden ver mis ojos.

A toda mi familia, por haber construido juntos un presente desde el amor y el cuidado. ¡Gracias!

A Andrea, por haber caminado y seguir caminando juntas muchas travesías en la vida. Por su apoyo incondicional.

A Sara, por tantas vivencias compartidas.

A mi directora de la tesis, la Dra. Leonor María Cantera Espinosa, por todo lo que representa para mí haberla conocido. Por su bella paciencia y comprensión. Por guiarme en lo laboral, académico y personal. Siempre te estaré agradecida.

A la Dra. María Angélica Benavides, por acogerme con gran cariño y acompañarme durante mi estancia doctoral.

Al Dr. Joilson Pereira da Silva, por su apoyo durante estos años.

A todo el grupo VIPAT, en especial a Karine por el trabajo realizado juntas y a la Dra. Marisa Vázquez Martínez por tanto cariño durante este tiempo.

A todas las personas que han participado en esta investigación, por prestar amablemente su testimonio.

A la Universidad Autónoma de Barcelona, lugar en el que he podido desarrollarme académicamente.

A la Universidad de Concepción, institución que me acogió durante mi estancia doctoral.



A mi madre...

RESUMEN

Algunos/as estudiosos/as de la violencia han proclamado durante décadas que su origen no está ligado a nuestra naturaleza biológica. Por ello, se estudian los sistemas culturales que la albergan, los elementos sociales que la conforman, las interacciones sociales que la propician, las emociones que acompañan a víctimas y verdugos. Se estudia las distintas formas de violencia: la violencia política, cultural, de género, en el trabajo, etc. Traducir todos y cada uno de estos aspectos a la realidad humana es abrumador; doloroso, comporta sufrimiento y desgracia. Por ello, nos preguntamos, ¿existe algún micro o macro sistema social en el que no exista violencia?

Esta tesis doctoral nace de la observación de una paradoja en un ambiente muy concreto; violencia en ambientes donde se trabaja para erradicar la violencia de género. Se desarrolla, en el marco del Programa Doctoral Persona i Societat en el Món Contemporani, un compendio de artículos cuyo objetivo es la descripción de las dinámicas relacionales que se producen en el entorno laboral de profesionales y para profesionales que trabajan combatiendo la violencia de género. Además, se indaga en los factores sociales u organizacionales que permiten y sostienen estas prácticas. Por último, se describen y analizan las consecuencias físicas y psicológicas de sufrir situaciones de maltrato en este ambiente laboral y sus formas de hacerle frente.

Palabras clave: Violencia laboral; Violencia de género; Salud; Autocuidado; Model socio-cultural.

ABSTRACT

Some scholars of violence have proclaimed for decades that its origin is not linked to our biological nature. For this reason, we study the cultural systems that house it, the social elements that make it up, the social interactions that propitiate it, the emotions that accompany victims and executioners. The different forms of violence are studied: political violence, cultural violence, gender violence, violence at work, etc. Translating each and every one of these aspects into human reality is overwhelming; painful, it involves suffering and misfortune. Therefore, we ask ourselves, is there a micro or macro social system in which there is no violence?

This doctoral thesis is born from the observation of a paradox in a very concrete environment; violence in environments where work is being done to eradicate gender violence. Within the framework of the Doctoral Programme Persona i Societat en el Món Contemporani, a compendium of articles is being developed with the aim of describing the relational dynamics that occur in the working environment of professionals and for professionals who work to combat gender violence. In addition, it investigates the social or organizational factors that allow and sustain these practices. Finally, it describes and analyses the physical and psychological consequences of suffering situations of mistreatment in this work environment and the ways in which it is dealt with.

Key words: Workplace violence; Gender violence; Health; Self-care; Socio-cultural model.

ÍNDICE

SECCIÓN I.....	1
<i>INTRODUCCIÓN.....</i>	<i>1</i>
1. Aproximación conceptual.....	2
1.2. ¿Qué es la violencia?.....	4
1.2. Puntos de partida teóricos.....	9
2. Contexto.....	11
3. Propósitos.....	15
4. Marco metodológico.....	16
4.1. El método y sus herramientas.....	16
4.2. Participantes.....	17
4.3. Diseño.....	18
4.4. Aspectos éticos.....	19
5. Organización de la tesis.....	19
6. Referencias.....	24
SECCIÓN II.....	28
<i>COMPENDIO DE ARTÍCULOS.....</i>	<i>28</i>
Artículo 1.....	29
Artículo 2.....	56
SECCIÓN III.....	67
<i>RESULTADOS Y DISCUSSION.....</i>	<i>67</i>
1. Introducción.....	68
2. Los equipos encargados de trabajar contra la violencia de género.....	69
2.1 El equipo como grupo.....	69
2.2. El impacto emocional de la temática de la violencia de género sobre las personas implicadas en su erradicación.....	71
3. Violencia en ambientes en los que se trabaja contra la violencia de género.....	72
3.1. Características de la violencia manifestadas.....	72
3.2. Otros elementos a considerar.....	73
4. El contexto económico-social, institucional y cultural.....	76
4.1 El contexto económico-social.....	76
4.2. Las instituciones estudiadas.....	79
4.3. El contexto cultural.....	80
4.4. Otros elementos sobre la reproducción y origen de las conductas violentas....	81
5. Repercusiones físicas, psicológicas y asistenciales de sufrir violencia laboral en este ambiente y medidas para hacerle frente (autocuidado).....	82
7. Contribuciones desde la investigación realizada en Chile.....	87
8. Referencias.....	93
SECCIÓN IV.....	96
<i>CONCLUSIONES.....</i>	<i>96</i>
1. Introducción.....	97
2. Puntos fuertes y limitaciones.....	97
3. Líneas de trabajo futuras.....	99
4. Reflexiones.....	101
SECCIÓN V.....	105
<i>ANEXOS.....</i>	<i>105</i>
Artículo 3.....	106
Artículo 4.....	145
Artículo 5.....	170
Artículo 6.....	202

Entrevista semiestructurada.....	231
Consentimiento informado.....	233

SECCIÓN I

“Para muchos, permanecer a salvo consiste en cerrar puertas y ventanas, y evitar los lugares peligrosos. Para otros, en cambio, no hay escapatoria, porque la amenaza de la violencia está detrás de esas puertas, oculta ante los ojos de los demás. Y para quienes viven en medio de guerras y conflictos, la violencia impregna todos los aspectos de la vida” (Informe mundial sobre la violencia y salud, 2003).

INTRODUCCIÓN

Esta sección ha sido elaborada para que el o la lector/a pueda situar los conceptos teóricos a través de los cuales nuestra investigación se inicia y desarrolla. Desde lo general hasta lo particular, se lleva a cabo un recorrido por lo que se entiende actualmente por violencia, su magnitud, algunas teorías que tratan explicarla y otros elementos de importancia, como aspectos culturales y sociales que inciden en ella. A continuación y, ligado a lo anteriormente mencionado, se hace explícito el proceso a través del cual se planteó nuestro trabajo, el contexto de la investigación y los objetivos propuestos. También, se aborda y explica el marco metodológico utilizado para responder a nuestros propósitos. Por último, a través de esta introducción, se encontrará una explicación de cómo el trabajo ha sido organizado en las diferentes secciones, apartados y subapartados.

1. Aproximación conceptual

Los datos, del publicado informe de la OMS en 2014 sobre la violencia en algunos países del mundo, pueden ayudarnos a mostrar de una forma breve la incidencia de este fenómeno; cabe decir, en primera instancia, que medir a nivel mundial o nacional el problema de la violencia en todos los ámbitos en que esta se produce es una tarea muy compleja. Aún con ello, algunos estudios pueden ayudarnos a entender hasta donde alcanza esta problemática social; en 2012, se estimó que 475.000 personas en todo el mundo fueron víctimas de homicidio, lo que representa una tasa global de 6,7 por cada 100.000 habitantes (OMS, 2014). Se estima, además, que la violencia y las lesiones causadas por ella, son el motivo de más de 5 millones de muertes cada año, representando una cifra de aproximadamente el 9% de la mortalidad mundial (OMS, 2007). Generalmente, las tasas de homicidio en los países o regiones con mayor renta per cápita (p.ej., región de Europa con ingresos altos) fueron inferiores a las correspondientes a regiones con ingresos bajos o medios (p.ej. región de África con ingresos bajos o medios) (OMS, 2014).

El fenómeno de la violencia no está distribuido de forma homogénea en los diferentes grupos de edad y género: “Los varones representan el 82% de todas las víctimas de homicidio, se calcula que las tasas de homicidio en los hombres son más de cuatro veces superiores a las correspondientes a las mujeres (10,8 y 2,5, respectivamente, por 100.000 habitantes)” (p.9, OMS 2014). De otro lado, en el mencionado informe de la OMS (2014) también se advierte de que

Mientras que los hombres están representados desproporcionadamente entre las víctimas de la muerte violenta y de las lesiones físicas que son tratadas en los servicios de urgencias, son las mujeres y las niñas, los niños en general y los ancianos quienes soportan una parte desproporcionada de la carga de consecuencias no mortales del maltrato físico, sexual y psicológico, y de la desatención, en todo el mundo. (p.8).

Fijándonos en los grupos de edad, las personas de entre 15 y 29 años en todas las regiones del mundo, con independencia de la riqueza de la región, son las que sufren más muertes violentas (OMS, 2014).

Pondremos, en adelante, el acento en la violencia de género. Esta, se puede definir como “cualquier acto basado en el género que resulte en daños psicológicos, sexuales, físicos, incluyendo amenazas de tales actos, privación de la libertad” (Conferencia de Beijing, 1995).

Diversos datos de investigaciones internacionales muestran unas cifras arrolladoras y altamente preocupantes respecto a este tipo de violencia contra las mujeres. Estimaciones de la Organización de Naciones Unidas (ONU) aseveran que aproximadamente un 35% de las mujeres a nivel mundial han sido víctimas de violencia física y/o sexual por parte de un compañero sentimental a lo largo de sus vidas (ONU, 2013). Asimismo, los datos mundiales nos informan de que cerca de un 38% de los homicidios femeninos se deben a la violencia de género (ONU, 2013). Las cifras de violencia contra la mujer dentro del territorio español no muestran un escenario mucho más afable; según el INE (Instituto Nacional de Estadística) durante el año 2017 fueron asesinadas 51 mujeres a manos de sus parejas o exparejas. Haciendo esta cifra aumentar hasta 973 las víctimas por violencia de género desde el año 2003.

La violencia hacia otros colectivos como los niños o la gente mayor también es, sin lugar a dudas, objeto de preocupación en todas las naciones del mundo. Según una revisión sistemática, por año, mil millones de niños y niñas son víctimas de algún tipo de violencia (Hillis, Mercy, Amobi, Kress, 2016). La *Encuesta Global de Salud en la Escuela* aplicada en países en vía de desarrollo ha mostrado que entre un 20% y un 65% de los niños/as escolarizados informaron de haber sido intimidados de forma física o verbal en los 31 días previos a la realización de la encuesta (Informe mundial de la violencia contra niños y niñas, s.f.). Save the Children, en el año 2016, llevó a cabo un macro estudio sobre Bullying y

Ciberbullying en España (Calamestra et al., 2016, citado en Vázquez, Pérez-Tarrés, Cantera y Pereira, 2018) en el que los y las estudiantes encuestadas tenían entre 12 y 16 años (muestra de 21.487). Los datos indicaron que entre un 3% y un 10% del alumnado encuestado había sufrido algún tipo de maltrato por parte de sus compañeras/os en el colegio ya fuera a través de acoso, redes sociales, amenazas o insultos. En España y, según la fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo), se han atendido e intervenido entre los años 2009 y 2016 un total de 25,323 casos de violencia contra niños y niñas.

A pesar, como ya se ha comentado anteriormente, de la dificultad para realizar una medición fiel a la realidad del problema de la violencia, son muchos los datos con los que contamos en ámbitos tan diversos como la violencia de género, la violencia hacia los niños, violencia en la escuela, violencia en el trabajo, violencia bélica o violencia en general. Según la OMS (2014) “la violencia se cobra un tributo tanto humano como económico en las naciones, y cuesta a las economías muchos miles de millones de dólares cada año en concepto de asistencia sanitaria, costos legales, ausentismo y productividad perdida”. (p.13)

1.2. ¿Qué es la violencia?

Actualmente, son muchas las comunidades que trabajan incansablemente para prevenir y afrontar el desafío que supone erradicar los actos violentos que se producen entre ciudadanos, también aquellos que puede cometer una persona hacia sí misma o incluso las acciones violentas que se producen entre comunidades, países o regiones. Definitivamente, esta lucha tiene un objetivo común; que todas las personas puedan vivir una vida digna libre de violencia; respetando en consecuencia los Derechos Humanos y el pleno derecho de vivir una vida en paz.

En 1996, la 49ª asamblea mundial de la salud advirtió sobre el aumento a nivel mundial de actos violentos que afectan a personas de todas las edades y sexos. También, de las consecuencias que estos actos pueden tener para la salud y el desarrollo de familias, comunidades, individuos y países a corto y largo plazo. Se declara de forma contundente, en ese informe que supone un hito en la prevención y en el abordaje de la violencia, que la misma debe afrontarse como un problema de salud pública. Más adelante, en el 2002, un conjunto de expertos en materia de salud pública y violencia, tratan de dar respuesta a la anteriormente mencionada resolución de la asamblea, a través de un informe detallado sobre la violencia en todas sus dimensiones. Para ello y, también, con el objetivo de delimitar sus fronteras y poder llevar a cabo mediciones exhaustivas del fenómeno, se propone la siguiente definición de violencia:

El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o grupo o comunidad, que cause o tenga mucha probabilidad de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (p.5).

Si nos detenemos por un momento en un breve análisis de la definición realizada por este conjunto de expertos/as, podemos observar que se explicita la necesidad de *intencionalidad*, lo cual supone el deseo expreso de ejercer una acción que tenga una repercusión, en este caso, dañina hacia otra persona. El siguiente concepto que es digno de atención es el término *poder*. Con ello se asume que la violencia se puede causar no solo a través de la fuerza, sino también ejerciendo una influencia dañina de una persona hacia otra. Incluir este término, amplía la naturaleza de la acción violenta (OMS, 2002) y pone el acento en las relaciones interpersonales. En la misma definición, se expresan los diversos tipos de daños que puede causar la violencia, asumiendo así que las consecuencias de la misma van más allá de lo físico. Sosteniendo esta tesis, la violencia se da o tiene potencialidad de dañar a un ser humano en cualquiera de las dimensiones que componen su integridad. Así, podríamos

reconocer diversos tipos de violencia, teniendo en cuenta el ámbito físico, sexual, psicológico o social sobre el que recaen sus consecuencias:

- Violencia física, la cual puede observarse en forma de conductas (Soriano, 2009) y causa un daño en el cuerpo de la persona que la sufre.
- Violencia psicológica, erosiona la salud emocional. Segato (2003), en su libro acerca de las estructuras elementales de la violencia, denuncia que mientras las consecuencias de la violencia física son generalmente evidentes y denunciables, en el caso de la violencia psicológica no ocurre lo mismo. Por ello, la violencia física no es la forma más eficaz de minar la autoestima, autoconfianza o desestabilizar la autonomía de las personas (en su escrito, de las mujeres), como si lo sería la violencia emocional.
- Violencia sexual, a través de acciones no toleradas o consentidas de contenido sexual.
- Violencia económica, con un uso inadecuado de los recursos de la persona o privándole de su derecho a desarrollarse de forma independiente a través de sus propios recursos.
- Violencia estructural o social, la cual impone modelos políticos o sociales que resultan en acciones perniciosas para las personas que integran las comunidades. Este tipo de violencia, “estaría originada por la injusticia o la desigualdad a consecuencia de la propia estructura social”. (Soriano, 2009, p. 324).
- Violencia cultural, compuesta por aspectos transmitidos de generación en generación, a través de la socialización y el aprendizaje (arte, el cine, conocimiento popular o ciencia), que justificarían o legitimarían la violencia directa o indirecta. (Soriano, 2009).

Jiménez-Bautista, en un trabajo realizado en 2012, propone con la siguiente sentencia otra de las claves necesarias para delimitar y entender el concepto de violencia; “el ser humano es agresivo por naturaleza, pero pacífico o violento por cultura” (p. 14). Dado que muy a menudo se confunden ambos términos, consideramos necesario definir el término agresión como: “una conducta interpersonal cuya intención es herir o causar un daño simbólico, verbal o físico a otra persona”. (Páez y Ubilllos, 2003 p.1).

Reflexionando acerca de la afirmación realizada por Jiménez-Bautista, nos preguntamos ¿Por qué todavía hoy existe en el imaginario popular la idea de que la violencia únicamente es fruto de la predisposición genética a actuar de forma agresiva? ¿Cómo eso contribuye a pensar que la violencia es inevitable? ¿No se invisibiliza así la relación entre los actos violentos, la cultura y las construcciones sociales?

Atribuir las causas de la violencia únicamente a disposiciones biológicas supone condenarnos, como individuos y como sociedad, a la repetición de patrones, conductas, situaciones y momentos históricos devastadores. Refiriéndose a este asunto, Bordieu (2000), asegura que existen sobre-determinaciones sociales respecto a lo orgánico y lo biológico que se presentan en forma de metáforas y oposiciones no azarosas culturalmente (hombre-mujer, arriba-abajo, derecha-izquierda, etc.). Un buen ejemplo de cómo socialmente se justifica la violencia hacia la mujer en base a sus características biológicas podemos encontrarla en algunos mitos invisibilizadores de la violencia hacia este colectivo. Según Schongut (2012) las desigualdades sociales (generadoras de violencia) entre hombres y mujeres:

No están originadas por una diferencia sexual supuestamente natural, sino porque nos hemos encargado de sexualizar nuestros cuerpos, nuestro espacio y nuestra historia en sistemas dicotómicos, como una forma específica de ordenar la sociedad. (p.30)

Asimismo, encontramos, en la literatura actual, un conjunto de teorías que tratan de arrojar luz y dilucidar el peso de cada una de las variables que inciden sobre la aparición de la violencia en general. Las mismas consideran no sólo los aspectos culturales y estructurales comentados anteriormente, sino también aspectos biológicos y psicológicos con incidencia en el fenómeno. En un artículo de Rodríguez-Otero (2013) se resumen los estudios que tratan de explicar la etiología de la violencia:

- Teorías basadas en factores biológicos, las cuales tratan de explicar la agresividad desde factores hormonales o genéticos. (Halperin, 1994; Wurtman, 1995, citado en Rodríguez-Otero, 2013)
- Teorías de condicionamiento, las cuales se basan en el aprendizaje de la conducta violenta a través de modelos operantes o clásicos. (Bandura y Walker, 1963; Berkowitz y Rawlin, 1963; Anderson y Bushman, 2002; Pahlvan, 2002, citado en Rodríguez-Otero, 2013)
- Teorías psicoanalíticas, las cuales están basadas en las pulsiones y en la estructura de la psique del ser humano. (Freud, 1920, citado en Rodríguez-Otero, 2013)
- Teorías de la frustración-agresión, afirman que la frustración crea una disposición para la agresión, aunque finalmente la realización de un acto agresivo depende de otras condiciones estimulares específicas. (Palomero y Fernández, 2001).
- Teorías contextuales o ecológicas. (Díaz-Aguado, 2004; Bronfenbrenner, 1979, citado en Rodríguez-Otero, 2013).

No obstante, ninguna de estas teorías es capaz de explicar en si misma los elementos que intervienen y hacen que algunas personas decidan utilizar la violencia y otras no. La incorporación y desarrollo del conjunto de teorías anteriormente expuestas a la intervención en violencia y su investigación, ha llevado a algunos autores a la conclusión de que para

explicar cómo una persona llega a utilizar mecanismos violentos, no hay que hacer uso de uno, sino de múltiples factores (Toro, 2018).

1.2. Puntos de partida teóricos

Actualmente, son muchos los estudios que ofrecen definiciones de lo que supone el problema de la violencia. Otros, se encargan de profundizar en los motivos que la provocan y en sus raíces. No son estos los objetivos del trabajo que aquí se presenta. Sin embargo, sí nos pareció imprescindible esclarecer estos términos al hilo de comprender las motivaciones y el proceso lógico que seguimos para diseñar esta investigación.

El conjunto de las informaciones hasta ahora expuestas nos lleva a una reflexión acerca de los medios o del tipo de acciones que llevamos a cabo socialmente para hacer frente a la violencia. Teniendo en cuenta las cifras de violencia que manejamos en todos los ámbitos, nos preguntamos, ¿Estamos teniendo en cuenta los factores culturales y sociales en el abordaje de la violencia? ¿Qué papel tiene nuestro aprendizaje social en cuanto a cometer actos violentos? ¿Es posible erradicar la violencia en la pareja, en la escuela o en el trabajo sin tener en cuenta el contexto cultural en el que se produce? ¿Desde qué prisma teórico estamos diseñando las intervenciones o tratando de abordar la violencia?

En respuesta a esta última pregunta, en un trabajo de Vázquez, Pérez-Tarrés, Cantera y Pereira (2018), se advierte acerca de la tendencia hacia la fragmentación de problemáticas sociales para su abordaje e intervención. Las mismas autoras y autor, aseveran; “el comprender la realidad por parcelas, nos impide visibilizar realidades que están compactadas y que se van esparciendo como una mancha de aceite, calando en todos y cada uno de los sistemas que constituyen la sociedad: familia, escuela, trabajos, amistades...” (p.2).

Consideramos que, actualmente, la violencia se aborda teniendo en cuenta sobre todo la dimensión interpersonal o los factores contextuales próximos, dejando a un lado el peso de las variables macro, culturales y sociales.

Asimismo, y, a pesar de que tanto la investigación científica como algunas propuestas de intervención no consideran la importancia de los factores culturales, según la OMS (2014), en diversas partes del mundo, la especificidad cultural y la tradición se dan a veces como justificaciones de prácticas sociales particulares que perpetúan la violencia. A efectos de esta tesis, queremos remarcar la importancia del contexto cultural y social, pues nos parece de crucial importancia para abordar la problemática. Sobre este supuesto, Pulgar (1996) afirma:

Estas causas y supuestos guardan relación con lo social, lo político y lo cultural, pues la violencia, las conductas agresivas y destructivas también se adquieren, se aprenden y se desarrollan a lo largo de la infancia y de la adolescencia; y, por qué no decirlo también, en el ámbito familiar, en el campo del trabajo y especialmente en los medios de comunicación. (p.65)

Destacamos también, las palabras de Palomero y Fernández (2001) en las que se afirma que nuestra cultura presenta la rivalidad, la competencia, la lucha y el enfrentamiento como deseables o inevitables y los procesos de educación y socialización continúan formando a nuestros niños y niñas, así como a los y las adolescentes según este modelo.

Si el modelo cultural con el que contamos promueve actitudes y acciones violentas y forma a los y las ciudadanas para responder en base a ello, ¿contamos con algún espacio inmunizado realmente ante la violencia?

La investigación aquí presentada, la cual se explica con detalle a continuación, ha sido desarrollada con profesionales y para profesionales que trabajan contra la violencia de género en espacios dedicados a la erradicación de este problema. Nuestro interés inicial se basa en estudiar el contexto y las dinámicas que se producen entre estos y estas trabajadores/as entendiendo que ellos/as trabajan en un espacio presumiblemente protegido ante la violencia.

Resumiendo, nuestras motivaciones fueron:

- 1- Indagar y describir las dinámicas que se producen en estos centros con el objetivo (dado el carácter cambiante y transformador de este problema social) de aportar información valiosa en la comprensión del fenómeno de la violencia, a través de la visión del o la profesional.
- 2- Denunciar situaciones de injusticia a nivel laboral en este sector, por ejemplo, en la falta de medios y personal presentes en estos ambientes laborales.
- 3- Evidenciar las dificultades con las que se encuentran estas y estos profesionales en la lucha contra la violencia de género y cómo esto puede afectar la erradicación de la violencia en ese ámbito.
- 4- Mostrar la problemática, acercarnos a posibles soluciones y propuestas a tener en cuenta en el abordaje de la situación.

2. Contexto

La investigación que presentamos ha sido desarrollada en España y, más concretamente, en la Comunidad Autónoma de Cataluña. Dentro de ella, tuvo lugar en la provincia de Barcelona. En este territorio, fruto de la ley Llei 5/2008, del 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista y a través de una planificación territorial (2003-2008) se crearon un conjunto de equipos encargados de trabajar contra la violencia de género a nivel municipal que fueron desplegados en 2008. Los mismos, fueron denominados como servicios de Información y Atención a la Mujer (Servei d'informació i atenció a la dona, en adelante, SIAD). La función de estos equipos se basa en atender, asesorar y orientar a mujeres que están viviendo acontecimientos vitales estresantes relacionados con su condición de mujer. También, intervenir en la sensibilización a favor de la igualdad entre hombres y mujeres. Estos equipos están formados por un conjunto de profesionales provenientes del ámbito de la abogacía, la intervención o educación social y la psicología.

Asimismo, durante los años en los que se conformaron estos equipos y a raíz también de la constante sensibilización social e institucional ante el problema de la violencia, numerosas organizaciones (asociaciones privadas u ONG) se encargaron de conformar equipos dedicados al trabajo con víctimas de violencia en el territorio catalán formando a profesionales y paraprofesionales.

De otro lado, esta tesis se ha llevado a cabo dentro del grupo de investigación VIPAT (Violencia y Relaciones Afectivas y en el Trabajo). Desde el mismo, se comparten diversas investigaciones con académicos y académicas de otros países, entre ellos Brasil y Chile. Es por ello que la investigación aquí presentada ha sido desarrollada también en estos contextos culturales; el primero, Brasil (provincia de Sergipe), por parte de otro miembro de dicho grupo de investigación. El segundo y, fruto de una estancia doctoral, en la ciudad de Concepción, Chile.

Considerando que la violencia es un problema que se produce a nivel mundial y dado el interés de este trabajo en los contextos culturales, resulta de utilidad la comparación de este fenómeno entre diferentes países enriqueciendo de una forma considerable su comprensión y conocimiento. Trabajar con varios contextos culturales nos permite comparar aquello que se tiene en común o se diferencia, que se aborda o se ignora y permite estudiar, a través de los resultados obtenidos, las variables contextuales o culturales que hacen posible que el fenómeno de la violencia se siga produciendo.

Respecto al trabajo de los y las profesionales participantes, encontramos diversos roles: desde la prevención, se trabaja por visibilizar y concienciar a jóvenes y adultos en lo que supone una sociedad patriarcal, con un profundo arraigo de las desigualdades entre hombres y mujeres donde la violencia de género es la máxima expresión de la misma. Desde la intervención, se trabaja para revertir las consecuencias de la violencia machista en aquellas

que la sufren, asumiendo la enorme responsabilidad de aminorar el dolor y tratar las consecuencias de esta lacra sobre la vida de las mujeres y sus hijos/as.

En las últimas décadas, algunos/as autores/as se han encargado de medir el impacto emocional que este trabajo tiene para los y las profesionales y sus formas de afrontamiento. Según Cantera y Cantera (2014, p.92) “las personas profesionales que trabajan con problemáticas sociales no están inmunes a ellas. Si se colocan en un lugar de objetividad, neutralidad o parcialidad pueden ser afectadas por aquello contra lo que luchan y en lo que trabajan”. Arón y Llanos (2004), Ojeda (2006), Cantera y Cantera (2014) y Gomà-Rodríguez, Cantera y Pererira da Silva (2018) proponen el autocuidado como una práctica necesaria y favorable para hacer frente a las dificultades que se desprenden del trabajo contra la violencia. Este autocuidado podría ser una respuesta a las necesidades de estos profesionales, no solo llevándose a cabo cuando surge la enfermedad, sino como una forma de prevenir y promocionar estados de salud y bienestar (Estévez i Julià y Cantera, 2017; Gomà Rodríguez, Cantera y Pereira da Silva, 2018). Según Santana y Farkas (2007), los equipos involucrados en el tratamiento de cualquier forma de violencia que implica una alta carga emocional pueden sufrir un alto impacto subjetivo contratransferencial (usuario-profesional/ profesional-usuario), llegando incluso a padecer estrés post-traumático. No obstante, y, añadido a lo que implica –emocionalmente- el trabajar con víctimas de violencia, los y las trabajadores y trabajadoras de este sector se enfrentan con otros problemas que profundizan y acentúan sus dificultades: las características del precario mercado laboral (contratos temporales, jornadas parciales, horas extras no remuneradas, etc.) y la reproducción de dinámicas violentas dentro de los equipos (Quiñones, Cantera y Ojeda, 2013). La combinación de estos fenómenos puede dar lugar a multitud de situaciones posibles, que son manifestadas por estos/as actores y actrices a través de sus vivencias.

Asimismo, existe una falta de estudios que pongan de manifiesto, sinteticen, ordenen y analicen esta situación.

Una revisión de la literatura evidencia un gran número de trabajos que estudian las relaciones laborales y las repercusiones de la violencia laboral sobre quien la sufre. Sin embargo, la mayoría de estos estudios están orientados a describir, cuantificar y medir el fenómeno, dejando a un lado el significado que las personas involucradas le atribuyen. Además, son estudios relacionados con empresas en general y en su gran mayoría sin tener una perspectiva de género al momento de diseñarlo y analizarlo.

Evidenciamos una falta de trabajos que estudien el sentido que las personas asignan a este tipo de violencia, así como aquellos que tengan como foco de mirada la situación paradójica en la que nuestro caso estudio, se produce: violencia laboral en ambientes donde se trabaja contra la violencia de género. Es importante tener en cuenta las particularidades de este grupo y del contexto en cuestión. Los y las profesionales que trabajan para erradicar la violencia tienen formación e información sobre el fenómeno; poseen herramientas y estrategias para su lucha; y, por último, trabajan con personas que son víctimas de la misma.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta estas características, surge la pregunta, ¿Qué variables se imponen y posibilitan el surgimiento y mantenimiento de la violencia en estos contextos? La respuesta nos habla sobre el porqué de la misma violencia. La importancia de abordar esta temática, reside, además, en indagar en las consecuencias que tiene el sufrir violencia para la salud física y mental de estas y estos profesionales, así como en conocer que prácticas individuales e institucionales resultan favorables para mejorar la situación. La comprensión de estos fenómenos nos puede ayudar a realizar prevención y mejorar la calidad de vida de los y las profesionales que trabajan para erradicar la violencia, así como las relaciones asistenciales en este sector. Por todo lo anteriormente mencionado, el objetivo de esta investigación fue identificar las variables contextuales, personales e institucionales que

propician la emergencia de violencia en un contexto laboral en el que se trabaja para erradicar la violencia machista. También, el analizar las repercusiones para la salud que surgen tras la vivencia de este tipo de circunstancias.

3. Propósitos

- 1- Identificar la violencia que se produce en ambientes laborales donde se trabaja para erradicar la violencia de género y las consecuencias de ello para la salud de quienes trabajan contra la violencia en relaciones afectivas de pareja. (Objetivo general)
- 2- Identificar variables contextuales que contribuyen a la producción y mantenimiento de la violencia laboral en centros que trabajan para erradicar la violencia en relaciones afectivas de pareja en Cataluña y compararlas con las que se producen en Brasil. (Objetivo específico)
- 3- Identificar variables relacionadas con el origen de la violencia en el trabajo en centros que trabajan para erradicar la violencia en relaciones afectivas de pareja en Cataluña y compararlas con las que se producen en Brasil. (Objetivo específico)
- 4- Identificar las consecuencias de esta violencia sobre la salud de quienes trabajan para erradicarla en Barcelona y compararlas con las que se producen en Brasil. (Objetivo específico)
- 5- Identificar las consecuencias de esta violencia sobre la calidad del trabajo que realizan en Barcelona y compararlas con las que se producen en Brasil. (Objetivo específico).

4. Marco metodológico

4.1. El método y sus herramientas

La metodología propuesta en esta tesis apuesta por la utilización de la investigación cualitativa, pues ella nos acerca a comprender los elementos que pretendemos estudiar a través de la visión que la persona participante le asigna. Por ello, el interés principal que nos guía en la elección de este marco metodológico, reside en que el mismo nos acerca a comprender, de forma profunda, lo que los fenómenos estudiados implican para las personas participantes. Nos basamos en lo que Bergh (1987) afirma sobre la representación de las personas acerca de sus opiniones y actitudes:

La conducta humana depende del aprendizaje más que del instinto biológico. Estos (los humanos) comunican lo que aprenden a través de los símbolos el más común de los cuales es el lenguaje que, a su vez, consta de sonidos y gestos arbitrarios y físicos a los que, de mutuo acuerdo, atribuyen un significado a lo largo del tiempo. La tarea del investigador, en este contexto, estriba en captar la esencia de este proceso para interpretar y captar el sentido atribuido a los distintos símbolos. (citado en Olabuénaga, 2012, p.8).

Otras características de la investigación cualitativa, como las citadas por Olabuénaga en 2012, nos decantaron frente a otras opciones metodológicas. Por ejemplo, el objetivo de la investigación cualitativa reside en captar el significado de los procesos personales, más allá de la simple descripción de los hechos sociales. Su fuente de conocimiento es el lenguaje (a partir de símbolos, metáforas, historias, etc.). Sigue un procedimiento fundamentalmente inductivo, frente al deductivo utilizado por la metodología cuantitativa. Por último, los diseños pueden ser flexibles y poco estructurados.

La presente tesis doctoral está enfocada, precisamente, en captar el significado que las participantes atribuyen a los problemas por los que la investigación desarrollada se interesa.

Si bien este planteamiento y metodología no son de carácter innovador, el interés de la misma se basa en el contexto paradójico en el cual se produce el fenómeno estudiado; violencia en ambientes en los que se trabaja contra la misma. Puesto que la investigación en este contexto es muy escasa debemos abordar diversas variables que puedan tener incidencia en el problema; desde las individuales hasta las económicas y sociales.

Partiendo del marco metodológico expuesto anteriormente, se utilizó la entrevista en profundidad como herramienta de obtención de información. Se entiende la entrevista cualitativa en profundidad como “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor y Bogdan, p. 194, 1992). Esta entrevista fue construida en base a una búsqueda de artículos científicos en torno a las siguientes temáticas; violencia, violencia y cultura, violencia en el trabajo, salud laboral, autocuidado y autocuidado activo. Basándonos en el tipo de información que nos ofrecía la entrevista en profundidad realizada, se procedió a su análisis. Para la misma utilizamos las bases de la Teoría Fundamentada y el programa IRAMUTEQ (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*). Este software permite analizar los datos cualitativos haciendo un análisis cuantitativo de los mismos, a través del análisis multidimensional del texto (Molina, 2017).

4.2. Participantes

En esta investigación participaron 20 profesionales y paraprofesionales encargados de trabajar en tareas de erradicación de la violencia de género en Cataluña-Provincia de Barcelona-España, la media de edad fue 45 años. Las profesiones que ejercían dentro de los grupos de trabajo eran: psicología, abogacía, trabajo social, educación social y voluntariado. El desempeño de su trabajo se realizó en instituciones públicas (ayuntamientos) y/o asociaciones (ONG).

Además, y, con el objetivo de realizar comparaciones (como se ha comentado anteriormente), se utilizó la información en entrevistas semiestructuradas a 12 profesionales brasileñas (de la ciudad de Aracaju, provincia de Sergipe) que trabajaban en el ámbito de la violencia de género. Su media de edad fue 35 años.

4.3. Diseño

Se abogó por un diseño cualitativo, descriptivo y exploratorio. A continuación, en la tabla 2 se puede ver el diseño del trabajo. Asimismo, a continuación, exponemos una tabla resumen con el diseño inicial y el diseño final;

Tabla 1 Resumen del diseño empleado

Diseño inicial	Diseño final
<p><i>Participantes:</i> 20 trabajadores/as de la provincia de Barcelona-España implicados/as en la erradicación de la violencia de género en asociaciones públicas.</p> <p>12 trabajadoras de la provincia de Sergipe-Brasil implicadas en la erradicación de la violencia machista en asociaciones públicas.</p> <p>Muestreo intencional.</p> <p><i>Técnica cualitativa de elección:</i> Entrevista en profundidad.</p> <p><i>Procedimiento:</i> Selección de participantes y realización de las entrevistas durante un período de 6 meses. Octubre-Abril de 2017.</p> <p><i>Instrumentos:</i> Entrevista semiestructurada creada ad hoc para el estudio siguiendo los</p>	<p><i>Participantes:</i> 20 trabajadores/trabajadoras de la provincia de Barcelona-España implicados/as en la erradicación de la violencia de género desde diferentes disciplinas en asociaciones públicas y privadas.</p> <p>12 trabajadoras de la provincia de Sergipe-Brasil implicadas en la erradicación de la violencia machista en asociaciones públicas y privadas.</p> <p><i>Técnicas:</i> Entrevista en profundidad y cuestionario socio-demográfico creado ad hoc y notas de campo.</p> <p><i>Procedimiento:</i> Selección de participantes y realización de entrevistas durante un período de 12 meses. Octubre de 2017 a Octubre de 2018.</p> <p><i>Incidencias:</i></p> <p>1. El punto de saturación se obtuvo con</p>

tópicos más citados en la evidencia científica actual.	20 participantes en Barcelona-España por lo que se redujo la muestra.
--	---

2. Se alargó el periodo de entrevistas para asegurar la mayor cantidad posible de participantes.

Fundamentos teóricos: Análisis de las entrevistas siguiendo la teoría fundamentada (Grounded Theory) y marco teórico del programa IRAMUTEQ.

4.4. Aspectos éticos

Las personas participantes fueron informadas acerca de las fases del estudio, de la metodología empleada, de los fines y objetivos de la investigación. Para ello, se presentó un consentimiento informado el cual incluía la información anteriormente mencionada acerca del estudio. Se informó a todas las personas de su derecho a abandonar la investigación cuando lo consideraran oportuno, también, acerca del anonimato y confidencialidad de los resultados de la investigación (por lo que en este trabajo se utilizaron nombres ficticios). No existen conflictos de intereses en este estudio.

5. Organización de la tesis

Siguiendo con los requerimientos del Programa Doctoral en el que se adhiere esta tesis, hemos intentado llevar a cabo de la forma más clara posible la compleja tarea de crear una introducción precedente a los trabajos que voy a presentar a continuación; también un resumen de los resultados y unas conclusiones que puedan hacer justicia y explicar todo el trabajo aquí realizado. La tarea no resulta en absoluto sencilla y menos aún, teniendo en cuenta las dificultades con las que nos encontramos los y las investigadores/as cuando se trata

de publicar artículos científicos en revistas de impacto. Quienes trabajan en este campo saben del cierto lo que esto supone. Muy a menudo largos tiempos de revisión de los manuscritos y, tras ellos, modificaciones sustanciosas del contenido de los mismos. Es por ello, que no toda la producción realizada (es decir, los artículos escritos) durante el tiempo de programa doctoral puede ser expuesta como publicaciones en el momento del depósito de este trabajo; si bien estos trabajos no están aun publicados (pero si están siendo revisados en revistas científicas) los mismos son necesarios para comprender la totalidad del trabajo. Con el objetivo de ser fiel a esta investigación, todos van a ser incluidos en esta tesis, los publicados en el cuerpo central y, los no publicados, en Anexos.

Esta tesis está organizada en diversas secciones y, dentro de las mismas, la distinta información en apartados. A continuación, se hace una breve explicación de los mismos:

Sección I: Introducción

Primera sección de la tesis (la cual representa el punto anterior presentado). La misma incluye la presentación del trabajo junto con una breve introducción y aclaración de los conceptos más importantes tratados a lo largo del estudio. También una aproximación a los métodos y metodología y otras cuestiones relativas a la organización de la misma.

Sección II: Compendio de artículos

Todos los trabajos aquí presentados están orientados a la consecución de los objetivos propuestos, así como a la resolución de las preguntas de investigación planteadas.

Artículo 1: Workplace violence in work environments against gender violence

Trabajamos en la descripción de las situaciones conflictivas y violentas con las que se encuentran las personas entrevistadas. Se indagó también, desde el punto de vista cualitativo, en los antecedentes de esas situaciones y las consecuencias derivadas de la misma. Investigamos en la casuística que las personas entrevistadas atribuyeron a los problemas de su sector laboral.

Artículo 2: Health and self-care in the discourse of professionals working against gender violence

Con este artículo indagamos en la salud de los y las profesionales que trabajan contra la violencia de género en el contexto de España. Exploramos también las prácticas de autocuidado que llevan a cabo para sostener los distintos fenómenos a los que se enfrentan. A través de la exploración que realizamos, se expusieron elementos favorables que podrían ser utilizados como propuestas para mejorar la salud de los y las profesionales que trabajan con temáticas altamente estresantes.

Sección III: Resumen global de resultados y discusión

Con el objetivo de sintetizar la información obtenida y dar respuesta a las preguntas de investigación, se realiza un resumen global de los resultados a la par que se discute con los resultados obtenidos en otras investigaciones que abordan temáticas similares.

Sección IV: Conclusiones

La penúltima sección de esta tesis, trata de sintetizar las conclusiones obtenidas a través de los diferentes artículos desarrollados a lo largo del periodo doctoral.

También, abordamos las limitaciones, implicaciones, puntos fuertes y débiles del trabajo, líneas de trabajo futuras y reflexiones.

Sección V: Anexos

En esta sección se añaden los artículos desarrollados a lo largo de la tesis para los cuales todavía no se ha obtenido respuesta de aceptación o rechazo por parte de la revista donde han sido enviados. También, se presentan distintos documentos que han sido utilizados en el trabajo de campo como el guion de la entrevista y el consentimiento informado.

Artículo 3: Rotas e colisões no trabalho de atendimento às mulheres vítimas de violência na Espanha

Este trabajo, trata sobre la experiencia de atención de las y los profesionales de Barcelona-España así como sobre sus condiciones laborales. Resulta de una importancia capital investigar cómo es esta experiencia de atención, pues tener información en este sentido nos permite medir hasta qué punto puede afectar las condiciones laborales y el estado emocional de los y las trabajadores/as en el trabajo que se realiza en estos centros.

Artículo 4: A comparative study of the work of professional caregivers of battered women

El artículo se dedica a la comparación entre las condiciones de trabajo de los y las profesionales españoles/as y los y las brasileños/as. También se aborda la temática de sus propias experiencias de atención y las prácticas de salud que se ejecutan. El interés se centra en los factores culturales y/o sociales con incidencia en el problema.

Artículo 5: Análisis de las ideas sobre violencia de un grupo de profesionales que trabajan contra la violencia de género a través del programa IRAMUTEQ

A través del software IRAMUTEQ se realiza en este artículo un análisis cuantitativo de los textos extraídos en las entrevistas a las y los profesionales. La interpretación de este análisis es cualitativa y con la misma indagamos acerca de las ideas que estos y estas profesionales tienen acerca de la violencia en los dos contextos trabajados; Brasil y España. Teniendo en cuenta la versatilidad del fenómeno de la violencia, la problemática que presenta a nivel mundial y la dificultad de erradicación, nos parece necesario continuar indagando en todos aquellos aspectos culturales que se pueden estar pasando por alto dificultando un cambio real en el fenómeno. Además, se analizan y comparan los conflictos y los tipos de violencia que aparecen en estos dos ambientes laborales.

Artículo 6: Consideraciones metodológicas sobre investigaciones sensibles en metodología cualitativa

Como investigadores e investigadoras debemos de ser capaces de escuchar las necesidades que nos plantean las personas que participan en nuestros estudios. Sin lugar a dudas y muy a menudo, las mismas van más allá de aquello que nosotros/as como investigadores/as podemos presuponer al iniciar nuestros trabajos, más aún cuando aquello que se estudia está relacionado con vivencias personales. Consideramos, que la investigación en psicología social debe ser capaz de integrar estrategias de acceso al conocimiento que no resulten en prejuicios para quienes participan. Es por ello que, a través de nuestra experiencia y la de otros/as autores/as que han abordado la temática de la investigación cualitativa sensible, ofrecemos un conjunto de reflexiones y técnicas que aspiramos puedan ser de utilidad en estudios de temáticas diversas usando el marco de la metodología cualitativa.

Guión de la entrevista.

Consentimiento informado.

6. Referencias

- Arón, A. M. y Llanos, M. T. (2004). Cuidar los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 1(2), 5–15. Recuperado de <http://localhost:80/jspui/handle/10720/259>
- Anderson, C. A. y Bushman, B.J. (2002). Human aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-31. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/afdb/6660572516addb602f671e7b8d5cec60d33d.pdf>
- Bandura, A. y Walker, R.H. (1963). *Social learning and personality development*. New York: Ronald Press.
- Berkowitz, L. y Rawlin, E. (1963). Effects of films violence on inhibitions against subsequent aggression. *Journal Abnormal and Social Psychology*, 66(5), 405-412. <http://dx.doi.org/10.1037/h0046639>
- Bergh, B.L. (1989). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Massachusetts: Needham Heights
- Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Cambridge: Harvard University Press. Traducción española (1987): *La ecología del desarrollo humano*. Madrid: Paidós.
- Cantera, L. M. y Cantera, F. M. (2014). El auto-cuidado activo y su importancia para la Psicología Comunitaria. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 13(2), 88–97. <http://doi.org/10.5027/Psicoperspectivas-vol13-issue2-fulltext-406>
- Calamestra, J., Escorial, A., García, P., Moral, C., Perazzo, C. y Ubrich, T. (2016). Yo a eso no juego. Bullying y Cyberbullying en la infancia. España: Save the Children.
- Díaz-Aguado, M. J. (2004). Prevención de la violencia y la lucha contra la exclusión desde la adolescencia. La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio. Vol. 2. Programa de intervención y estudio experimental. Madrid: Instituto de la Juventud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Estévez i Julià, A., y Cantera, L. M. (2017). El trabajo contra la violencia: repercusiones en la salud y vida cotidiana de quienes trabajan para erradicarla. *Psicología Social Comunitaria*, 5(10), 61–80. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2017/180174/PSICOLOGIA_SOCIAL_COMUNITARIA_NO_10_1_.pdf

- Freud, S. (1920). *Más allá del principio del placer*. Obras completas. Madrid: Biblioteca nueva
- Fundación ANAR. Informe sobre la evolución de la violencia en la infancia y la adolescencia en España según las víctimas (2009-2016). Madrid. Recuperado de: https://www.anar.org/wp-content/uploads/2018/06/Estudio_Evoluci%C3%B3n-de-la-Violencia-a-la-Infancia-en-Espa%C3%B1a-seg%C3%BAAn-las-V%C3%ADctimas.pdf
- Gomà-Rodríguez, I., Cantera, L.M. & Pereira da Silva, J. (2018). Autocuidado de profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia en la pareja. *Psicoperspectivas*, 17(1), 1-12. Recuperado de: <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/1058/764>
- Halperin, J. (1994). Serotonergic fuction in aggresive and nonaggressive boys with ADHD. *Journal Psychiatry*, 151(1), 2. <http://doi.org/10.1176/ajp.151.2.243>
- Hillis, S., Mercy, J., Amboi, A. y Howard, K. (2016). Global Prevalence of Past-year Violence Against Children: A Systematic Review and Minimum Estimates. *Pediatrics*, 137 (3), 2-13. <http://doi.org/e20154079>
- Instituto Nacional de Estadística (INE). España en cifras 2017. Institutio Nacional de estadística, Madrid (2017). Recuperado en: https://www.ine.es/prodyser/espaa_cifras/2017/index.html#1
- Jimenez-Bautista, F. (2012). Comprender para conocer la violencia: origen, causas y realidad. *Convergencia, revista de ciencias sociales*, 58(8), 13-52. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v19n58/v19n58a1.pdf>
- Llei 5/2008, de 24 d´abril (DOGC-2008-5123), del dret de les dones a eradicar la violència
Recuperado de <https://www.gencat.cat/eadop/imatges/5123/08115106.pdf>
- Molina, J. (2017). Tutorial para el análisis de textos con el software IRAMUTEQ. Recuperado en: https://www.researchgate.net/publication/315696508_Tutorial_para_el_analisis_de_textos_con_el_software_IRAMUTEQ
- Naciones Unidas. (1995). Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer: Beijing. Recuperado de: <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20full%20report%20S.pdf>
- Naciones Unidas. Informe mundial sobre la violencia contra los niños y las niñas. 2006. Recuperado de: https://www.unicef.org/mexico/spanish/Informe_Mundial_Sobre_Violencia.pdf

- Ojeda, T. E. (2006). El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual. *Revista Peruana de Ginecología Obstetricia*, 1(52), 21–27. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol52_n1/pdf/a05v52n1.pdf
- Olabuenaga, J. I. (2014). Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto.
- OMS (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud .Resumen Ejecutivo, Washington: Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud.
- OMS (2014). Informe sobre la situación mundial de prevención de la violencia: Ginebra. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/145089/WHO_NMH_?sequence=1
- OMS (2007). Prevención de lesiones y violencia: guía para los ministerios de salud. Washington: Organización Panamericana de la salud para la Organización mundial de la salud.
- ONU (2013). Informe Anual de ONU mujeres. New York. Recuperado de : <http://www.unwomen.org//media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2013/6/unwomen-annualreport2012-2013-es.pdf?la=es&vs=1835>
- Páez, D y Ubillos, S. (2003). Agresión. En I. Fernández, S. Ubillos, E. Mercedes y D. Páez. *Psicología Social, Cultura y Educación* (10-50), España: Pearson.
- Pahlavan, F. (2002) Les conduits agressives. Paris: A. Colin.
- Palomero, J.E. y Fernandez, M.R. (2001). La violencia escolar, un punto de vista global. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 41 (1) 19-38. Recuperado de http://w.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1247352775.pdf
- Pulgar, J. (1996). Las raíces y las causas de la violencia. *Tabanque, revista pedagógica*, 10(11), 62-70. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2244104>
- Quiñones, Cantera y Ojeda (2013). La violencia relacional en contextos laborales que trabajan contra la violencia. En Cantera, Pallarès y Selva (Ed.). Del malestar al bienestar laboral (pp.77-105). Barcelona: Amentia Editorial.
- Rodríguez-Otero, L. (2013). Definición, fundamentación y clasificación de la violencia.

Revista de Trabajo social, 1, 2-9. Recuperado de:
<https://trasosdigital.files.wordpress.com/2013/07/articulo-violencia.pdf>

Santana, A. I., & Farkas, C. (2007). Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que Trabajan en Maltrato Infantil. *Psykhe (Santiago)*, 16(1), 77-89.
<https://doi.org/10.4067/S0718-22282007000100007>

Schongut, N. (2012). La construcción social de la masculinidad. *Psicología, Conocimiento y Sociedad* 2(2), 27-65. Recuperado de:
<http://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/12345/634/La%20construcci%C3%B3n%20social%20de%20la%20masculinidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Segato, L. (2003). *Las estructuras elementales de la violencia*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Bernal.

Soriano, A. (2009). Violencia y Conflicto. La escuela como espacio de paz. *Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado*, 13 (1), 322-334. Recuperado de:
<http://www.ugr.es/~recfpro/rev131COL3.pdf>

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. España: Ed. Paidós.

Toro- García, Virginia. *Mitos sobre la violencia de pareja contra las mujeres: construcción de una escala para su medida y primeras evidencias de sus funciones cognitivas* (Tesis doctoral): Universidad de Granada, 2018. Recuperado de:
<http://hdl.handle.net/10481/55456>

Vázquez, M., Pérez-Tarrés, A., Cantera, L.M., Pereira, J. (2018). Reflexiones en torno a la sociedad, violencia y educación. *Inter-Ãçao*, 43 (2), 467-483.
<https://doi.org/10.5216/ia.v43i2.54505>

SECCIÓN II

COMPENDIO DE ARTÍCULOS

En esta sección se pueden encontrar los artículos que han sido publicados (o aceptados para publicación) durante el tiempo de doctorado.

A través de estos escritos, en los que se trabajan varias temáticas -la violencia que se produce dentro de los equipos encargados de erradicarla, la salud de los y las profesionales que trabajan en estos servicios y su autocuidado-, podemos atisbar elementos que anuncian la complejidad de los ambientes laborales con los que esta tesis trabaja.

Si en el artículo 1 se desarrollan cuestiones relativas a las dinámicas relacionales entre los y las profesionales, las instituciones, las personas atendidas y el modelo económico actual, el artículo 2 aborda la erosión que estas dinámicas produce en la salud y en la calidad de vida de quienes trabajan en estos ambientes. Destaca la importancia de estos artículos por los requerimientos académicos que supone la tesis por compendio, pero también, porque los mismos dan respuesta a varios de los objetivos específicos planteados.

Para ofrecer información clara al o la lector/a se ha añadido una página antecedente a cada artículo, en la que figura el título del artículo, la revista en la que será o ha sido publicado y los nombres de los/las autoras que lo han llevado a cabo.

ARTICULO 1

**WORKPLACE VIOLENCE IN WORK ENVIRONMENTS
AGAINST GENDER VIOLENCE**

Alicia Pérez Tarrés
Joilson Pereira da Silva
Leonor María Cantera Espinosa

Universitas Psychologica, (8), 3.
Artículo en prensa



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

UNIVERSITAS
PSYCHOLOGICA

Bogotá, D.C., enero del 2019

Doctoras y Doctor

Alicia Pérez-Tarrés

Universidad Autónoma de Barcelona– España

Joilson Pereira da Silva

Universidad Federal de Sergipe– Brasil

Leonor María Cantera Espinosa

Universidad Autónoma de Barcelona– España

Reciban un cordial saludo,

Por medio de la presente certificamos que el manuscrito titulado “**Workplace violence in work environments against gender violence**” del cual ustedes son autores, ha sido aprobado para publicación en la Revista **Universitas Psychologica**, en el volumen 18, número 3 del 2019.

Atentamente,

WILSON LÓPEZ LÓPEZ

Editor

Revista Universitas Psychologica

Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá.

lopezw@javeriana.edu.co

Tel: (57)1 3208142

WORKPLACE VIOLENCE IN WORK ENVIRONMENTS AGAINST GENDER VIOLENCE

Alicia Pérez- Tarrés
Joilson Pereira da Silva
Leonor María Cantera Espinosa

Abstract

We aimed to describe and analyze the subjective experiences concerning workplace violence in a group of 20 workers. The scenario chosen shows a paradoxical situation: violence in environments where people work against gender violence. A qualitative method was used and the instrument chosen was the semi-structured interview. The results indicate a reproduction of violence within these work contexts, which manifests itself mainly in a psychological way and whose causes are subject to social, institutional and personal variables. From this research, several notable theoretical and methodological phenomena emerge, as well as the need for profound reflections based on the academic approaches to workplace violence. Key words: Workplace violence; gender violence; reproduction of violence; personal factors.

INTRODUCTION

Talking about violence means referring to a multifaceted concept that is strongly present in the history of humanity. Many conflicts, transcending themselves, have turned into violence and have led people to absolute dehumanization (Ansoleaga, Díaz, Mauro, & Toro, 2017). Violence, socially understood as a problem and solution in very diverse cases, is used at many levels as a strategy to maintain power or achieve a proposed goal. It accommodates such a broad spectrum of behaviors and actions that the boundary between what is acceptable and what is not is often very vague, so the perception of what constitutes violence varies across different contexts and cultures (Ansoleaga et al. 2017). Knowing this scenario, it is not obvious to ask: What is violence? What causes it? What motivates it? In what contexts does it occur? Who executes it?

Violence is understood as "any action or intentional conduct that causes or may cause harm" (Sanmartín, 2007, p.3). It is defined as a harmful action (or inaction, i.e. omission) (Sanmartín, 2012), which can be both physical and symbolic and is of a hostile nature (Cantera, 2004). Violence occurs not only at the micro, personal, intimate, but also at the macro, structural, global level.

Some authors have proposed models to explain the causes and cycles of violence. For example, in 2013, Cantera, Pallarès and Selva affirm that violence takes place within a fundamentally patriarchal context. According to Cantera (1999, 2004), "patriarchy, like any other type of sociocultural system, sets the rules of the game of conceivable, permissible and enforceable violence" (p. 32). Likewise, this author proposes a model to discern the context where the violence is located, assuming in the first instance that it is a permitted and legitimized resource and a control tool; which guarantees whoever exercises it the perpetuation of his/her superior position; and, finally, which reinforces the feeling of power, control, domination and status.

One of the contexts where violence and its manifestations have been widely studied, among many others (school, gender, youth, wars, etc.), are the work environments. According to Topa, Depolo and Morales (2007) there is still no consensus definition of workplace mobbing or harassment, but it can be understood as a process of systematic and repeated aggression by a particular group or individual towards a subordinate, a superior or a co-worker of the same rank in a work environment. Granting a broader sense to the concept of mobbing, workplace violence can be defined as "any action, incident or behavior that departs from reasonable conduct in which a person is assaulted, threatened, harmed, injured in the course of, or as a direct result of, his or her work" (ILO, 2003, p.4). This definition catalyzes the inclusion of different violent actions, ranging from physical or psychological violence to subtle forms such as psychological or sexual harassment or incivility (Toro and Gómez-Rubio 2016).

According to the California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA), workplace violence could be classified according to the following types: Type I, caused by external agents without a legitimate link with the victim; Type II, caused by users, customers, patients, consumers; Type III, caused by colleagues, subordinates or heads.

Considering the range of the definition, the variety of behaviors or conducts that can be manifested and the number of agents involved, estimating the magnitude of this problem is not easy. In their investigations, most studies delimit their work by the definition of moral harassment or mobbing, sexual harassment or physical violence. Thus, other violent behaviors that occur in work settings and the socioeconomic context itself are not fully contemplated according to Toro and Gómez-Rubio (2016, p. 115)

Violence should be considered as a systemic problem, involving micro and macro social aspects, daily relationships, but also the structure of the job market and resulting forms of work organization, which impose an increasingly precarious system of job conditions and relationships.

In addition, some investigations provide information on the scope of this problem. The prevalence of psychological harassment by economic sectors reported in the third survey on working conditions in Europe in 2000 was: finance (5%), health and education (12%) and transport and telecommunications (12%). The percentage of sexual harassment would be superior to one (2%), as well as physical violence (2%). In the Spanish context, the VI National Survey of Working Conditions in Spain (Ministry of Labor and Social Affairs, 2007) affirms prevalence rates ranging between 1.4% and 2.9%, depending on the use of a more or less restrictive measuring criterion.

In a meta-analysis on workplace violence by Topa et al. (2007), several causal models are exposed that can serve as reliable predictors of harassment at work. The first of these models is related to the personal (demographic and personality) characteristics of the harassed. The second is related to the contextual and organizational characteristics of these work environments.

Numerous studies raise conclusions that could be framed within these two models. Next, some of them are presented. In relation to the personality and characteristics of the harassed workers, the intensity of the violence is related to belonging to the female gender; being widowed, divorced or separated, working accumulated workdays, rotating shifts and being exposed to negative psychosocial factors in the job (Pando, Aranda, Salazar and Torres, 2016). Also, characteristics such as low self-esteem, obsessive-compulsive behaviors and a significant demand for attention have been highlighted in a systematic review by Parra and Acosta in 2010 as personal characteristics of the people harassed. Regarding these workers' attitudes and coping strategies, according to Toro and Gómez-Rubio (2016), in a study conducted in Brazil by Acosta, Aguilera and Pozos (2009), it is affirmed that personal styles that combine domination (of the victimizer) and avoidance (by the victim) constitute a risk factor for workplace harassment. According to Baillien, Neyens, Hans and De Cuyper (2009), in their qualitative study on the development of bullying in the workplace, it was affirmed that bullying started with inefficiency to face frustrations (tensions) in an active or passive way.

For the second model (contextual and organizational characteristics) presented in the meta-analysis by Topa et al. (2007), the variables would relate to an aggressive economic environment, technological development and a new valuation of human capital (Pando et al., 2016). The climate of goals, organizational change, labor inequity, the type of hiring, role conflict and task burden have been presented as organizational factors that give rise to workplace harassment (Parra and Acosta, 2010). Some studies support the hypothesis that

very hierarchical, undemocratic organizations with values of competitiveness would be antecedents of harassment at work (Topa et al. 2007). The climate of support, norms, the level of self-esteem at work or satisfaction in relationships with superiors are also factors that could predict workplace violence (Parra and Acosta, 2010). Finally, in a qualitative study carried out through semi-structured interviews (López and Seco, 2016), it was argued that workplace harassment could also occur as a result of a conflict of interest regarding labor rights (health in the workplace, motherhood or union participation).

Therefore, the practice of violence in a work environment (intended context for this study) has particularities that can behave as facilitators of these behaviors, which interact with the personal characteristics of those who exercise or receive violence and with characteristics of the socio-occupational environment they are located in. This violence threatens the physical and psychological integrity of the workers, causing severe consequences for their physical and mental health. These consequences include stress, mild and moderate forms of anxiety, depression, sleep disorders (Román, 2017), difficulties in interpersonal relationships with family, peers and friends (Parra and Acosta, 2010), headaches, neck pain, back pain, stomach ache, hypertension, memory alterations based on attention deficit and insomnia (Pastrana, 2002).

Occasionally, the characteristics of the work will significantly affect the problems and repercussions suffered by professionals. This is the case of those who work with situations of violence in all of its manifestations. The discomfort the workers and teams involved in the treatment of violence situations experience has been conceptualized based on different terms: burnout, vicarious traumatization or compassion fatigue (Arón& Llanos, 2004;Acinas, 2012). According to a study by Arón& Llanos (2004), being exposed to a high degree of professional burnout can be the cause of severe psychological disorders, abandonment of the profession or the field of work. In addition to the physical, psychological and behavioral repercussions these professionals are victims of, it is worth mentioning the destructive dynamics that are generated within these teams, as a consequence of the lack of models to explain the difficulties they experience (Bernad, Pérez, Díaz, García, & Villagrasa, 2013).As a result of these dynamics, not only can the violence that is combated be reproduced in the work centers with the co-workers. In addition, relations of submission and subordination with the service users (that is, people attended) can be reproduced (Cantera & Cantera, 2014).

Due to the multifaceted, macro and structural nature that defines gender violence, actions to prevent and investigate it have been produced in different disciplines (justice, education, social work, psychology) and in a planned and coordinated manner. Particularly in Spain, the

intervention has been organized and designed for interdisciplinary work teams from public entities, but also from associations and private entities. There are many needs and advantages that justify this approach of the problem, although some professionals alert on the difficulties involved in working with emotionally stressful work from different theoretical frameworks.

In recent decades, the scientific and academic community and a wide range of national (Spanish context) and international organizations have tried to study and visualize the violence that occurs in the workplace. These studies, with different approaches and designs, show different scenarios in which violence remains constant. Therefore, despite all the actions taken and despite a further understanding of the phenomenon, violence continues to emerge without being able to control the variables that make it possible. Most studies analyzed in this field intend to describe, quantify and measure the phenomenon, leaving aside the meaning the people involved attribute to it. Likewise, a large number of published studies emphasize the individual characteristics of bullies and victims in their relationship, but few take interest in the contextual or organizational characteristics that make it possible for violence to emerge. The aforementioned situations evidence the need to move into the research field, aiming to discover the underlying concepts, so as to gain an in-depth understanding of the meaning people assign to the violence they practice or receive in the environments they participate in.

The general objective of this research is to identify and analyze the subjective, relational and organizational components involved in the production of workplace violence, as well as its characteristics in environments where work is being done to eradicate gender violence.

This general objective translates into two specific objectives:

- Identify, describe and analyze the contextual, social, personal and institutional variables that affect the emergence and maintenance of violence in environments where work is being done to eradicate gender violence.
- Identify, describe and analyze the characteristics of the violence suffered in environments where work is being done to eradicate it.

This investigation will consider workplace violence in its broadest definition, assuming that it goes beyond workplace or sexual harassment or the physical violence that may occur in a work environment. We want to clarify this theoretical starting point, as it seems important to investigate what López and Seco have already pointed out in 2016 when they affirm in their study that the concept of mobbing needs to be deconstructed, detached from the interpersonal

emphasis that leads to the obscurity of the corporate responsibility. To the latter, we also want to add political and social responsibility for these practices.

METHOD

DESIGN

It is a qualitative, descriptive and exploratory study. This type of research promotes observation and interpretation through the inductive method, aiming to discover new concepts from a holistic perspective (Quintana, 2006). The study was developed based on information obtained in in-depth semistructured interviews with professionals and paraprofessionals working in public and private associations against gender violence. The in-depth interview is the most appropriate technique to respond to our research objectives as it allows us to access each participant's subjective universe, trying to discover in each case the uniqueness of these experiences without being influenced in advance by the generic and established theories (Quintana, 2006).

The research design had flexible and emerging characteristics, aiming for an objective and systematized study, but following the logic of a qualitative design that, as Quintana pointed out in 2006, consists of working around four basic characteristics: openness, flexibility, strategic sensitivity and referentiality or non-prescriptiveness. Finally, to guarantee the quality of the study, the recommendations of the Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research (COREQ) were followed.

SAMPLE AND CONTEXT

An intentional sample was selected in this research. This means choosing selectively those participants who guarantee the quantity (saturation or state in which there is no new information on a topic) and the quality (wealth) of the information (Relinque, Moral & González, 2013). In addition, the intentional selection strategy also helps us to ensure typical cases, in order to highlight what is normal or average for the chosen group (Morrow & Smith, 2000). The selection of the participants was carried out by means of snowball sampling, which consists of finding a case belonging to the group that is to be investigated and this one leads to the next and so on, until reaching a sufficient level of information to close off the participant selection phase (Quintana, 2006).

Thus, the sample consisted of 18 women and 2 men from the province of Barcelona-Spain. As mentioned, to select the participants, the snowball sampling technique was used with the following inclusion criteria:

- a) Possessing training in violence
- b) Working currently against gender violence

c) Having worked in the past against gender violence

The elected workers correspond to a social / welfare area in the province of Barcelona-Spain (it is noteworthy that these sectors have been deeply punished by the economic crisis in recent years in the European-Spanish context, leading to great insecurity in the job market). They are professionally engaged in actions related to research, prevention, intervention and eradication, direct or indirectly, in the field of gender violence. These workers come from different fields or disciplines: Advocacy, social education, psychology and social work. They work at public institutions (town councils) or in private entities / associations. These variables, together with the inclusion criteria, provided the ideal worker profile for the research phenomena.

Table 1 shows a summary of the study participants' main socio-demographic characteristics. The names that appear in the table are pseudonyms. Fictitious names were granted for the sake of research ethics, as well as to safeguard the participants' identity.

Table 2: Sociodemographic data

SOCIODEMOGRAPHIC DATA							
PARTICIPANT	AGE	SEX	CHILDREN	MARITAL STATUS	FUNCTION	TYPE OF INSTITUTION	
INÉS (5)	36	Woman	One daughter	Divorced	Center coordinator	Public	
HELENA (10)	52	Woman	Two sons	Married	Social educator	Public	
RAQUEL (9)	40	Woman	No	Single	Coordinator of gender equality programs	Public	
AMANDA (8)	59	Woman	Two sons	Married	Social worker	Public	
AIDA (7)	38	Woman	No	Married	Psychologist	Public	
MALENA (4)	54	Woman	Two sons	Married	College professor	Private	
NÚRIA (6)	47	Woman	One daughter and one son	Married	Psychologist	Public	
MIRIAM (2)	77	Woman	Two sons and one daughter	Divorced	Coordinator women's association	Private	
JORDI (3)	43	Man	One	Married	Private	Private	

			daughter and one son		psychologist	
LÍDIA (1)	44	Woman	Two daughters	Married	Psychologist	Public
CRISTINA (11)	27	Woman	No	Single	Psychologist women's association	Private
SUSANA (12)	56	Woman	One daughter	Married	Social educator	Public
PILAR(13)	53	Woman	One son	Married	Equality technician	Public
SONIA (14)	52	Woman	One son	Married	Psychologist	Public
NOEMÍ (15)	27	Woman	No	Single	Psychologist at association	Private
CARLOS (16)	28	Man	No	Single	Psychologist at social entity	Public
DIANA (17)	46	Woman	No	Single	Legal advisor and lawyer	Public
ANA (18)	43	Woman	One son	Married	Center coordinator and social educator	Private
LUCÍA (19)	38	Woman	One daughter	Married	Legal advisor	Public
LOURDES (20)	36	Woman	No	Married	Psychologist in women's care	Public

PROCEDURE

a) Instrument

The instrument used in this investigation was the in-depth interview. This technique aims to know the perspective a subject has on his own life, the situations he lives or his experiences (Campoy and Gomes, 2015). The researchers designed the interview to respond to the research objectives. Its design was carried out after an exhaustive literature search for concepts relevant for this study, including a review, reflection and consensus on the topics among the different researchers. These concepts were chosen taking into account the current scientific evidence on the research phenomena.

The interviews were semi-structured and organized according to three main areas: a) Work trajectory b) Violence and work c) Assertions about violence. These areas were explored through 29 open questions, introducing clarifying questions when appropriate. In addition, using a small questionnaire created ad hoc, information was collected on the following socio-demographic characteristics: name, sex, age, marital status, circle of coexistence and children. Finally, field notes were collected during all the interviews with related information (description and non-verbal language of the participants), and recording of key information and incidents during the interview. The interviews were held in Spanish, face to face and lasted between 40 and 60 minutes.

b) Data collection and analysis strategies

Once the contacts with the participants had been established, following the aforementioned methods, the interviews were held. These were carried out over a five-month period, at the participant's convenience.

The interviews were carried out in different spaces, requiring only a calm and quiet place for the researcher to avoid interference in the interviews and recordings, but always at the participant's request, with a view to ensuring their access to the study. All interviews were audio-recorded using a simple recorder. Likewise, the interviewer orally collected the sociodemographic information, filling out a short questionnaire in situ. All participants were informed about the confidentiality and other ethical aspects of the research, and also about the return of the results obtained. At the beginning and during the interviews, the interviewer tried to establish a climate of trust with the interviewee, increasing the intensity and intimacy of the questions as appropriate relational rapport was established. Participants were recruited until the theoretical saturation of the data was reached (i.e. when admitting new participants did not add anything new to the concept of study (Strauss & Corbin, 1998). The interviews were fully transcribed using the software InqScribe.

The transcripts of the interviews were examined according to the Grounded Theory. Among the theoretical bases of this theory, we point out symbolic interactionism, which tries to develop interpretations of the subjects' world in function of their own interpretations, with human action as an object of investigation (Merleau-Ponty, 1962, cited in San Martín, 2014). Likewise, and following the procedures of the Grounded Theory, the information reported in the interviews was subject to open, axial and selective coding. Finally, the information was organized into dimensions, categories, subcategories and elements of analysis.

To enhance the reliability of the analysis, an intra-methodological methodological triangulation was used, which supposes the use of a methodological strategy the researcher

applies at different moments in time (Aguilar & Barroso, 2015). The transcriptions were reread several times in order to understand and capture the participants' experience through their discourse.

c) Ethical aspects

In all cases, informed consent was requested from the participants for inclusion in the study. They were informed of the method used, as well as the objectives set out in the investigation. The informed consent included the following information: method, objectives, dissemination and phases. Information was also provided on their anonymity and the confidentiality of the information they could report. Their right to drop out of the study when they considered it appropriate was specified. Finally, it was specified that there are no conflicts of interest in this research.

RESULTS

After the development of the fieldwork and the qualitative data analysis detailed earlier, the dimension workplace violence was obtained, which consisted of three categories and eleven subcategories (see Table 2).

Table 3: Dimension, categories and subcategories coded in the study.

DIMENSION	CATEGORIES	SUBCATEGORIES
WORKPLACE VIOLENCE	Difficulties related to the work against gender violence	Social or contextual factors Personal factors Institutional factors
	Job conflicts	Conflicts with users Conflicts with co-workers Conflicts with heads Conflicts with the institution
	Characteristics of the violence	Physical abuse Psychological abuse Role regarding violence Cycle of violence

This classification permitted the systematic and rigorous identification, ordering and analysis of the information extracted. Likewise and to respond to the objectives, the experience of violence was analyzed through the categories detailed below: a) *Difficulties related to working against gender violence*, this category refers to the problems the participants encounter in their professional practice and is related with the social or contextual characteristics of the work in this area or with the personality and personal history concerning

the professional work. b) *Job conflicts*, this category is defined as the problems that arise between the worker and other actors or agents whom he relates with in his work practice. c) *Characteristics of the violence*, refers to the attributes the participants have been able to assign to the type of violence they have seen or suffered in their jobs.

a) Difficulties related to working against gender violence

For the first category mentioned, participants mainly highlight social or contextual, personal and institutional factors as descriptors of the difficulties they experience. The social or contextual factors mentioned are the lack of social recognition, the worker's lack of legal protection and the female gender. In addition, the interviewed workers highlight struggles for power or struggles for resources available in the job market. The words of Aida (all names are fictitious) are an example of these elements, when she says that she is not sure that the violence has to do with a personal issue and rather relates it to the work teams: *"I am not sure that the subject is what people are like, there is a theme related to the teams ... within the teams ... what I have seen are very human things ... the struggle for power, for recognition, for having a better position ... "* pg.4. The female gender element is included in this category given the job difficulties women encounter in belonging to a fundamentally patriarchal society. Paradoxically, these workers who struggle to change these frameworks suffer their consequences. In this fragment, Raquel shares her view on the incorporation of women in the job market: *"What we have done is to add tasks because the structure has not adapted to this change, women suffer the double workday, the double presence ... "* pg.10.

The second subcategory, personal factors, is related to the personal characteristics of those who work to eradicate gender violence. Participants highlight the type of personality of those who practice violence (narcissistic and perverse), a personal history of violence not assumed or treated, lack of training for work to eradicate gender violence, negative feelings transferred to others and inappropriate emotional management.

Raquel explains how, according to her point of view, professionalization is not enough not to reproduce violent attitudes: *"A person gets more professional, but if he does not do a powerful personal job and does not have a powerful education, he reproduces violence because it is what he has known..."* pg.5. Or Ines, who explained the importance of having a personal position towards the violence, beyond the theory: *"That you have training does not guarantee anything ... because, fuck, you have learned in a context, and unlearning according to which strategies requires a personal review and surely, even if you are involved personally and have training, sometimes something escapes you ... "* pg.4.

The professionals who work in this sector have training and information about how violence behaves (specifically gender violence) and, in addition, they work and are committed to eradicating it. Precisely for this reason, the interviewees attribute great value to this subcategory, which was cited by all the interviewees in some of its dimensions.

Finally comes the third subcategory, *institutional factors*. The participants affirm that the shortage of resources, the job insecurity and institutional authoritarianism make their professional practice difficult. The comments presented below are a sample of their impressions when they comment on the difficulties they encounter in relation to the institution or the work context: *"There are low salaries with emotionally very stressful jobs ... the teams have a lot of mobility because there is no recognition part, there is no part of good working conditions ..."* (Aida, pg.7) or Malena: *"Many times the cake is small and you have to distribute it among several ..."* pg.10. More specifically, the scarcity of resources refers to the lack of material and human resources to do the work well.

Precarious work involves low salaries, unpaid overtime and temporary contracts. Finally, institutional authoritarianism is related to a strict and very hierarchized attitude of the organization.

B) Job conflicts

This category is composed of four subcategories. For the first, conflicts with co-workers, the participants highlighted the following elements: discussions, triangulation, competitiveness and difference in theoretical frameworks. For example, Inés recounts the feelings that arose in a discussion with a partner, *"That aroused discussion that, they hurt, they hurt because it's like ... host ... you do not give me any technical argument from violence to justify this approach ..."* (pg. 7), or Helena who also refers to conflicts with peers due to differences in the criteria: *"If there are inequalities of criteria, this could lead to conflicts with peers"* (pg. 3). A more severe case would constitute the report by Raquel, in which she affirms that, as a result of the competitiveness between her and her co-workers, she ended up losing her job: *"Then there is the competition among us ... they took my place directly"* (pg. 9).

In the following subcategory, conflicts with users, the demand or over-accountability of the professional as generators of problems has been highlighted. Conflicts with heads would be the third subcategory, which the interviewees defined through variables such as authoritarianism, invasion of intimacy in the workplace or abuse of power. Jordi, in the following fragment, narrates the attitude of his superior as authoritarian and relates it to countless conflicts: *"The director, who exercised a very aggressive, very punitive, very old mandate, in the sense that I am in charge here and you are to obey, this generated a lot of*

discomfort and problems" (pg. 5) or about the abuse of power: *"The director felt beyond good and evil "(pg.7).*

The last category is related to the conflicts between the worker and the institution, which contains the following elements: political changes, lack of economic transparency, dismissal and changes in working conditions. In this respect, Jordi comments: *"One thing that has to do with service to others and turns into a company that wants more, more power and more ... this ambition is sometimes difficult to fit" (pg.4),* or Raquel: *"I haven't stuck out my neck politically and they asked me to do so, that is also heavy, and from that moment on they did pim, pam ... you do not stick your neck out, we do not stick our neck out" (pg.6).*

We found a strong relationship between these two categories, their subcategories and the workplace violence that is generated in this care setting. Figure 1 shows a conceptual map the authors created, in which these categories, subcategories and their elements of analysis are related.

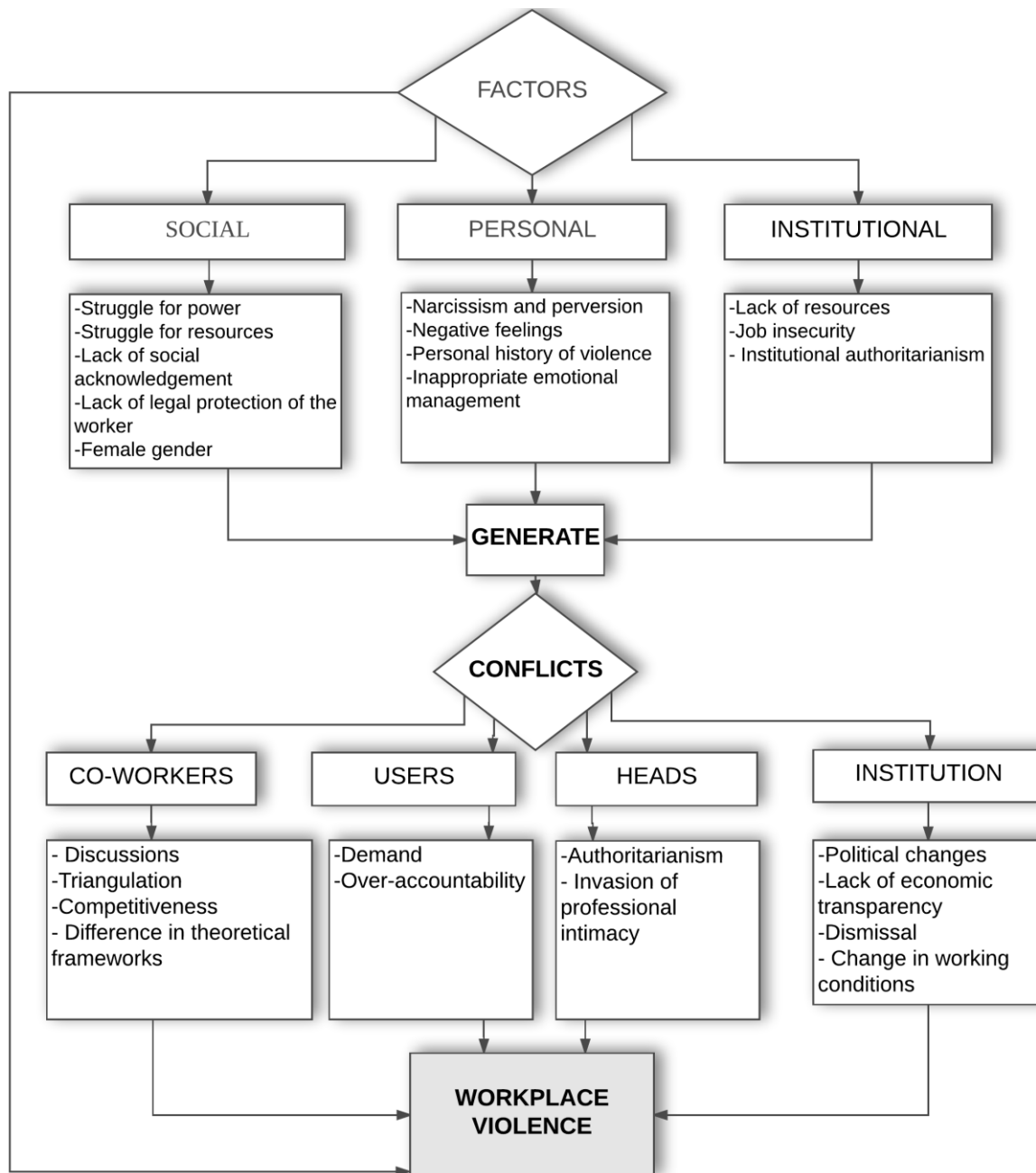


Figure 1: Relation between the categories difficulties related to working with gender violence and job conflicts.

Source: Elaborated by the authors

The analysis of the information reported by the interviewees shows the relationship between the violence that occurs and the conflicts that are generated within the organization. Likewise, the participants also highlight a type of violence that is not related to the conflict, but to personal characteristics of the people who generate violence. Therefore, our results indicate that the beginning of a violent action or attitude does always involve a conflict between two sides. Another very significant aspect to note is that the participants in better job

conditions (good salary, open-ended contract, fixed conditions, etc.) report less violent experiences in their workplace.

C) Characteristics of the violence

This category consists of four subcategories: physical abuse, psychological abuse, cycle of violence and role with respect to violence. The participants' comments in these subcategories are displayed in Table 3.

The participants claimed to have suffered mainly psychological violence in their workplace. This type of violence would be framed in the subcategory of psychological abuse. The elements the participants commonly cited were: Insulting, ignoring, questioning, not recognizing, blackmailing, controlling, threatening, distorting and misusing. It should be noted that there was also physical violence, which two of the participants manifested. This violent action would fit into the subcategory physical abuse. These two subcategories (physical abuse and psychological abuse) would correspond to the manifestations the interviewees recognize concerning the violence they are victims of. Two of the interviewees in this study do not recognize having suffered any type of violence in their workplace.

Participants also characterize violence by manifesting the patterns it follows or who commits it. The interviewees can recognize the so-called "cycle of violence" in the situations they have seen or experienced in their jobs. Likewise, they acknowledge that they have been victims of violence and have exercised or have been afraid of exercising violence at certain moments in their professional practice. Regarding the fact of issuing violence, the interviewees' perception is not only limited to specific moments or conflicts, but also to the reproduction of violence in the care relationship (that is, with the people attended). The comments related to this category are displayed in Table 3.

Table 3: Comments related to the category characteristics of the violence

Subcategories	Comments
Physical abuse	<i>"Once I threw a cactus at someone's head..."(Jordi, pg.7)</i>
Psychological abuse	<i>"He told me you're an idiot... in front of the person who was waiting..."(Jordi, pg.2)</i> <i>"He said to me: what would you know about this life, you're just a child..."(Raquel, pg.3)</i> <i>"There were lots of things... threats, shouts, fear... people crying... you could see how people end up</i>

	<p><i>somatizing". (Jordi, pg.5)</i></p> <p><i>"The animosity was towards me, while smiling towards to others, ask Malena and, then, at the meeting, misrepresenting everything...".(Malena, pg. 4)</i></p>
Cycle of violence	<p><i>"I strongly identified with the women who explain their histories and what they have experienced". (Malena, pg.6).</i></p> <p><i>"I had seen how that person brought her a candy afterwards, repeating this cycle structure of violence... and they soon reconciled or something like that". (Jordi, pg.7).</i></p>
Role regarding violence	<p><i>"Due to the rage I want to put her down..."(Inés, pg.4).</i></p> <p><i>"Perhaps in this one it was you, who has... has to... perhaps here you may have exercised this position of mastery" or "I have felt fear of misusing my power (...) at a given moment I can put myself in a position of superiority "(Malena, pg. 6)</i></p> <p><i>"No, it's not my style at all... I can't recall being aggressive to someone" (Jordi, pg. 6)</i></p> <p><i>"If it has happened to me and the other person has felt offended, I have tried to go back to explain so the other person interprets it differently".(Raquel, pg.11).</i></p>

DISCUSSION

The exploration of the participants' perceptions through semistructured interviews has allowed us, among others, to get closer to their experiences without background theories or other previous research experiences preventing us from understanding what the participants intended to transmit to us in order to answer the questions that we asked them.

These research results indicate that the perception of the violence the interviewees' discourse reveals is strongly determined by personal, contextual, social and organizational factors. Regarding the latter, it is important to underline the characteristics of the economic context

and the job market that accepts the organizational practices the interviewed employees recognize as violent practices. According to Caravaca, González-Romero and López (2017), it is important to pay attention to the reduction and precariousness of employment in many countries of the European Union. These authors highlight the deregulation of the job market and the privatization of public services as a result of European austerity policies. These conditions largely coincide with the job characteristics the interviewed employees described in the context of this research. In addition, in a study by López and Seco (2016), an alert is already raised concerning how transformations in the economic field can trigger corporate mobbing strategies. The norms, the policies and the evaluative or organizational framework would be influential factors in the workplace violence studied.

Proceeding with this analysis on the organizational factors involved in the perception of violence, the workers interviewed in this study relate the scarcity of resources and the job insecurity with the conflicts that occur among co-workers and with the institution. Based on their discourse, we can infer that these conditions foster a working climate of competitiveness and struggles for resources and power, a situation that translates into the perception of living in an uncomfortable work environment. These phenomena could be considered as antecedents or behave as a base for the emergence of violence, and not only because they incite it - according to the results obtained -, but because they suppose a macro-economic climate that is violent for the female and male employees who participated. Background research, such as Cebey and Ferrari (2016), suggests that some of the meanings attributed to workplace violence would be linked to the socio-emotional and cultural environment the work is carried out in. The results of our study tend to corroborate those found in the latter research, as well as those reported in other studies, such as Ansoleaga et al. (2017) in which 70 workers were interviewed, concluding that the work burden, variable remuneration systems, vertical working relations and the prevalence of authoritarian leadership styles would be determining factors of workplace violence. Thus, we reaffirm the importance of what Quiñones, Cantera and Ojeda already pointed out in 2013, about the existence of a context in which acts of violence are made invisible, a context in which it is not possible to generate actions that permit violence or in which it is not so easy to reveal the aggressions that occur.

Another aspect to highlight are the roles the participants take regarding the violence they perceive in the environment; some of the interviewees only recognize themselves as victims, others as spectators and, finally, some of them also recognize themselves as issuers and receivers of workplace violence. Basically, it refers to the lack of control of negative feelings

and problems in emotional management as the triggers of this role ambivalence. Previous studies carried out through interviews and other qualitative methods, such as Baillen et al. (2009) already point out that frustrations can result in fights and disputes in the workplace. Furthermore, the results of our study add other variables, such as interpersonal conflicts or personality characteristics.

On the other hand, the context of this research shows a paradox regarding the production of violence: we can affirm that, according to the interviewees' experience, psychological violence is manifested in various ways (ignoring, blackmailing, blaming, demanding, etc.) in environments where work is being done to eradicate gender violence. A small minority of the interviewees also reports having seen or suffered physical violence (when throwing an object at someone for example). The interviewees' explanation for this fact is related to two phenomena: the first is the personal learning of violence in the social context we live in, i.e. the personal history of violence and its learning. This would mean that, in the participants' own words, the reproduction of violence is generated at the individual level because people learn to solve conflicts or achieve goals through violence and theoretical knowledge is not enough to contain it. On this subject, in a study by Cantera (2004), the alert is already raised that "care centers and teams are social organizations that receive, generate, transmit and reproduce social violence" (page 396). These research results point in the same direction. The second aspect the interviewees highlighted are the personality characteristics of the people working in these environments, beyond the history of violence or the questioning of violence by each of them. Most studies highlight the characteristics of bullies as being envious or insecure (Parra and Acosta, 2010) or having academic education problems (Pastrana, 2002). The results reported in this study, however, suggest that interviewees perceive bullies as narcissistic and perverse, characteristics less cited in the literature reviewed. In a study by Cantera and Cantera (2014), some difficulties in the care tasks are proposed because it is not identified how social constructions are framed. In addition, it is stated that this can translate into the inappropriate handling of emotions, self-questioning and pejorative judgments about one's own professionalism or the environment one interacts with. To overcome these difficulties, these authors suggest that it is important to include active self-care in professional training.

Another of the most relevant findings in this study is the participants' manifestation of patterns of violence similar to those suffered by the women treated at the services. The so-called "cycle of violence", which describes the violent dynamics within the partner relationships in which there is gender violence could be reproduced in those environments in

which work is done to combat this social evil. This model has been widely studied in affective relationships (Walker, 1979), and there is practically no literature that relates it to other environments in which violence occurs.

CONCLUSIONS

This research was carried out to respond to the study objectives; the first is to identify, describe and analyze the contextual, social, personal and institutional variables that affect the emergence and maintenance of violence in environments where work is being done to eradicate gender violence; the second is to identify, describe and analyze the characteristics of the violence suffered in environments where work is being done to eradicate it. Finally, this research allowed us to answer the proposed objectives, revealing the following conclusions:

- The interviewees state that they have seen, suffered or issued violence, mainly psychological, expressed through actions such as insulting, ignoring, questioning or making invisible the jobs in which they perform their professional work (mainly prevention and intervention in gender violence).
- The analysis of the information the interviewees reported indicates that workplace violence in this environment occurs as a result of mainly personal and organizational factors, which generate serious conflicts among co-workers, superiors and the institution. This research suggests that the phenomenon of workplace violence has a clearly multi-causal nature.
- Professionals who work against gender violence in the Spanish context sometimes do so under precarious working conditions that can lead to the generation of violence or interpersonal conflicts. In addition, our data indicate that these conditions occur in a social and employment scenario perceived as violent in itself. We can conclude that, in an organized, controlled and permitted manner, the current economic and legislative framework creates the background against which these aggressions occur. Likewise, according to the information the interviewed workers reported, the variable female gender aggravates the insecurity of professional performance in this sector.
- According to the results of this study, the aforementioned situation leads to worse mental and physical health for the workers involved. Other consequences also include the deterioration of the quality of care the users of these services receive.
- Finally, the results of this study involve the visualization of the reproduction of violence in environments where work is being done to eradicate it. It is essential to point out this phenomenon and its relationship with the poor working conditions under which some professionals perform their work.

IMPLICATIONS AND LIMITATIONS

With this study, we intended to deepen people's experiences and perceptions concerning the violence they have been able to see, suffer or issue in their jobs. Basically, because the purpose of this study was neither to quantify nor measure violence, but to discover new approaches, foci or points of departure to proceed with scientific research, this study has revealed interesting phenomena that emerge from the participants' experiences. These findings reveal the main implications of this study, which are detailed below.

First, this research suggests the importance of continuing to investigate the social learning of violent behavior and its relationship with conflict resolution and the management of personal discomfort (as a way to cope with the problem). With increased knowledge of these processes, we can discover the causes that make people set in motion mechanisms and violent strategies to cope with various situations. In addition, the information extracted in this study can help to question the approaches towards prevention and intervention in violence. As observed, theoretical training in violence is very relevant, but insufficient to prevent its emergence. The research participants point out the importance of going through a process of experience-based personal questioning to stop the occurrence of this phenomenon.

The conclusions of this study also reveal the need to emphasize not only people in particular, but also the institutional and social practices that allow violence to occur, so that future research could continue to investigate the impact these practices have on the institutions and the workers.

To obtain exhaustive knowledge on this subject, and considering that the approaches in this research are subject to the interviewees' personal perceptions, in future research, this theme could be addressed through other approaches, methods or by formulating hypotheses based on other theoretical frameworks.

The results and conclusions should be taken with due caution, due to the descriptive and exploratory design of the research and the specific characteristics of the environment it was developed in. Although this scenario considerably enriched this investigation, it is nevertheless a very particular context, which is why the conclusions should be considered in due proportion.

ACKNOWLEDGEMENTS

To the participants in this study. This paper has been carried out within the PhD Program "People and society in the contemporary world" of the Universidad Autònoma de Barcelona.

REFERENCES

- Acinas, M. P. (2012). Burn – out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática Y Psicoterapia*, 2(2012), 1–22. Retrieved September 20, 2017, from: http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf
- Acosta, M., Aguilera, M. & Pozos, B. (2009). Relación entre el acoso moral en el trabajo y el estilo interpersonal en el manejo de conflictos. *Ciencia y Trabajo*, 21, 14- 17. Retrieved October 1, 2017, from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3219068>
- Aguilar, S., & Barroso, O. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Pixel-Bit Revista de Medio de Educación*, 47, 73–88. Retrieved September 11, 2017, from <http://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
- Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., & Toro, J. P. (2017). Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile. Considerando diferencias ocupacionales y de género. Santiago. Retrieved September 10, 2017, from <http://www.cem.cl/publica/dovt.pdf>
- Arón, A. M. & Llanos, M. T. (2004). Cuidar los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 1(2), 5–15. Retrieved August 20, 2017, from <http://localhost:80/jspui/handle/10720/259>
- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying: Towards a three way model. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 19(1), 1–16. [Doi: org/10.1002/casp.977](https://doi.org/10.1002/casp.977)
- Bernad, M. J., Pérez, J., Díaz, E., García, C., & Villagrasa, V. (2013). Cuidado y autocuidado de los profesionales de intervención directa. Aragón: Colegio oficial de psicólogos de Aragón. Retrieved September 12, 2017, from <https://es.scribd.com/document/270076039/Cuidado-y-Autocuidado-de-Los->

Profesionales-de-Intervencion-Directa-2

- California, Department of Industrial Relations, Division of Occupational Safety and Health (DOSH), CAL/OSHA. Guidelines for workplace security [on line]. San Francisco;1995 Retrieved September 8, 2017, from https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh_publications/worksecurity.html
- Campoy, T., &Gomes, E. (2015). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. In Pantoja Vallejo (Ed.), Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación(2ª edición, pp. 273–300). Madrid-España: Editorial EOS.
- Cantera Espinosa, L. (1999). *Te pego porque te quiero. La violencia en la pareja*. Barcelona: UAB.
- Cantera Espinosa, L. (2004). Más allá del Género. Nuevos enfoques de “nuevas” dimensiones y direcciones de la violencia en la pareja. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona). Retrieved September 10, 2017,<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5441/lce1de1.pdf?sequence=1>
- Cantera, L. M., & Cantera, F. M. (2014). El auto-cuidado activo y su importancia para la Psicología Comunitaria. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 13(2), 88–97. Doi: [org/10.5027/Psicoperspectivas-vol13-issue2-fulltext-406](https://doi.org/10.5027/Psicoperspectivas-vol13-issue2-fulltext-406)
- Cantera, Pallarès y Selva (2013). Violencia. InCantera, Pallarès & Selva (Ed.), Del malestar al bienestar laboral (pp.77-105). Barcelona: Amentia Editorial
- Caravaca, I., González-Romero, G., & López, P. (2017). Crisis y empleo en las ciudades españolas. *EURE: revista latinoamericana de estudios urbano regionales*, 43(128), 31–54.Retrieved September 21, 2017, from <http://www.scielo.cl/pdf/eure/v43n128/art02.pdf>
- Cebey, M. C. & Ferrari, L. E. (2016). Significaciones atribuidas a la violencia laboral. In VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires: Buenos Aires.

- Esplugues, J. S. (2012). Claves para entender la violencia en el siglo XXI. *Ludus Vitalis*, XX(38), 145–160. Retrieved September 25, 2017, from <http://www.ludus-vitalis.org/ojs/index.php/ludus/article/view/85>
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Third European Survey on Working Conditions 2000. Retrieved August 20, 2017, from www.eurofound.eu.int/publications/files/EF0121EN.pdf.
- Krenkel, S., Moré, C. L. O. C., Espinosa, L. M. C., Jorge, S. S. de S., & da Motta, C. C. L. (2015). Resonances arising from sheltering in the family dynamics of Brazilian women in situations of violence. *Universitas Psychologica*, 14(4), 1245–1258. <http://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-4.rdad>
- Lopez, M., & Seco, E. (2016). Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa. *Sociologias*, 18(43), 364–401. Doi: [org/10.1590/15174522-018004321](https://doi.org/10.1590/15174522-018004321)
- Merleau-Ponty, M. (1962). *Phenomenology of perception*. Nueva York: Humanities Press
- Ministerio de Trabajo e Inmigración. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Observatorio Estatal de Condiciones de Trabajo. VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. 2007. Retrieved September 23, 2017, from: <http://www.oect.es/portal/site/Observatorio/>
- Morrow, L., & Smith, L. (2000). Qualitative research for counseling psychology. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (3rd ed., pp. 199-230). New York: John Wiley & Sons
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas destinadas a combatir ese fenómeno. Ginebra; 2003. Retrieved August 25, 2017, from http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf

- Pando, M., Aranda, C., Salazar, J., & Torres, M. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de iberoamérica. *Enseñanza e investigación en psicología*, 21(1), 39–45. Retrieved September 12, 2017, from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248180004>
- Parra, L., & Acosta, M. (2010). La Investigación Cuantitativa del Acoso Psicológico Laboral en los sectores de la Educación Superior y de la Salud. Una Revisión Sistemática. *Entramado*, 6(1), 158–172. Retrieved September 14, 2017, from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265419646010>
- Pastrana, J. (2002). ¿Cuánto cuesta el mobbing en España?. *Lan Harremanak*, 7(2), 171–181. Doi: org.1575-7048
- Quintana Peña, A. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa. In A. Quintana Peña & W. Montgomery (Eds.), *Psicología: Tópicos de actualidad*. (pp. 47–84). Lima: UNMSM
- Quiñones, Cantera y Ojeda (2013). La violencia relacional en contextos laborales que trabajan contra la violencia. In Cantera, Pallarès & Selva (Ed.), *Del malestar al bienestar laboral* (pp.77-105). Barcelona: Amentia Editorial.
- Relinque, S., Moral-Arroyo, G., & González-Fernández, T. (2013). Consejos prácticos para escribir un artículo cualitativo publicable en Psicología. *Psychosocial Intervention*, 22(1), 71–79. Doi: org/10.5093/in2013a9
- Román, J. (2017). La patologización del acosado laboral. *Psicología Y Salud*, 27(537), 269–278. Retrieved September 2, 2017, from <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/viewFile/2665/4689>
- Sanmartín, J. (2007). ¿Qué es la violencia? Una aproximación al concepto y a la clasificación de la violencia. *Daimon: Revista de Filosofía*, 2006(42), 9–22. Retrieved September 2, 2017, from

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2655792&info=resumen&idioma=SPA>

- Sanmartín, J. (2012). Claves para entender la violencia en el siglo XXI. *Ludus Vitalis*, 20(38),pp.145-160. Retrieved September 15, 2017, from <http://www.ludus-vitalis.org/ojs/index.php/ludus/article/view/85>
- San Martín, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas-ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(1), 104–122. Retrieved October 1, 2017, from <http://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/05/San-Martin-2014.pdf>
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*. New York: Sage Publications Inc.
- Tong A., Sainsbury, P., & Craig J. Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*. 2007. Volume 19, Number 6: pp. 349 – 357. Retrieved September 5, 2017, from https://www.elsevier.com/__data/promis_misc/ISSM_COREQ_Checklist.pdf
- Topa, G., Depolo, M., & Morales, J. F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88–94. Doi.org: 10.5944/educxx1.17.1.10708
- Toro, J. P., & Gómez-Rubio, C. (2016). Factores Facilitadores de la Violencia Laboral : Una Revisión de la Evidencia Científica en América Latina. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 110–116. Doi: [org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200006](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200006)
- Walker, L.E. (1979). *The battered woman*. Nueva York: Harper and Row Publishers.

ARTICULO 2

**Health and self-care of professionals working against
gender based violence: an analysis based on the
grounded theory**

Alicia Pérez Tarrés
Leonor María Cantera Espinosa
Joilson Pereira Da Silva

Salud Mental México, 41(5), 213-222, 2018

Health and self-care of professionals working against gender-based violence: an analysis based on the grounded theory

Alicia Pérez-Tarrés,¹ Leonor María Cantera Espinosa,¹ Joilson Pereira da Silva²

¹ Departamento de Psicología Social, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.

² Departamento de Letras LIBRAS, área de Psicología, Universidade Federal de Sergipe, Sergipe, Brasil.

Correspondence:

Alicia Pérez-Tarrés
Departamento de Psicología Social, Facultad de Psicología, Edificio B, Despacho B5/040. Campus de la Universidad Autónoma de Barcelona. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès), 08193, Barcelona, España.
Phone: + 34682253678
Email: ptt.alicia@gmail.com; pt.alicia@hotmail.com

Received: 11 January 2018

Accepted: 24 September 2018

Citation:

Pérez-Tarrés, A., Cantera, L. M., & Pereira, J. (2018). Health and self-care of professionals working against gender-based violence: an analysis based on the grounded theory. *Salud Mental*, 41(5), 213-222. doi: 10.17711/SM.0185-3325.2018.032



ABSTRACT

Introduction. Professionals working with victims of gender-based violence are exposed to highly stressing situations that can cause physical, psychological, and emotional health problems. Designing and implementing personal and institutional self-care measures is fundamental to address this problem. **Objectives.** a) To describe and analyze the repercussions of working with victims of violence on care professionals; b) to describe and analyze the factors that negatively affect the workers' health and; c) to describe and analyze the personal and institutional care practices performed to mitigate those consequences. **Method.** We used a qualitative, descriptive, and exploratory design in the framework of the grounded theory. The instrument used was a semi-structured interview created for this study. Twenty professionals involved in interventions with victims of gender-based violence were interviewed. **Results.** The results of this study show that professionals who work with care for victims of gender violence are victims of physical (tics, headaches, musculoskeletal problems, somatizations, etc.) and psychological (restlessness, insomnia, anxiety, etc.) problems related to their professional practice. The participants relate their health problems to variables such as the emotional impact of the issue, conflicts in the teams, and the job insecurity in the social sector. **Discussion and conclusion.** The occupational hazard prevention plans that public and private institutions implement need to include personal and institutional care measures to protect the health of the workers and the quality of the care provided.

Keywords: Self-care, professional practice, gender-based violence, grounded theory, psychosocial risks, health.

RESUMEN

Introducción. Los profesionales que trabajan con víctimas de violencia de género están expuestos a situaciones muy estresantes que pueden afectar su salud física, psicológica y emocional. Diseñar e implementar medidas de autocuidado personal e institucional es imprescindible para abordar esta problemática. **Objetivo.** a) describir y analizar las repercusiones sobre la salud que genera el trabajo con víctimas de violencia sobre los profesionales de atención; b) describir y analizar los factores que deterioran la salud de los trabajadores; y c) describir y analizar las prácticas de cuidado personal e institucional emprendidas para mitigar estas consecuencias. **Método.** Se utilizó un diseño cualitativo, descriptivo y exploratorio, siguiendo las bases de la "teoría fundamentada" (*grounded theory*). Se empleó una entrevista semiestructurada creada para los fines del trabajo. Se administró a 20 profesionales implicados en tareas de intervención con personas víctimas de violencia de género. **Resultados.** Los profesionales que trabajan en tareas de atención a víctimas de violencia sufren problemas físicos (tics, dolores de cabeza, problemas musculoesqueléticos, somatizaciones, etc.) y psicológicos (inquietud, insomnio, ansiedad, etc.) relacionados con su quehacer profesional. Los participantes relacionan sus problemas de salud con variables como el impacto emocional de la temática, los conflictos en los equipos y la precariedad laboral del sector social. **Discusión y conclusión.** Los planes de riesgos laborales de instituciones públicas y privadas deben incluir medidas de cuidado personal e institucional que permitan salvaguardar la salud de los trabajadores y la calidad de la asistencia brindada.

Palabras clave: Autocuidado, prácticas profesionales, violencia de género, teoría fundamentada, riesgos psicosociales, salud.

INTRODUCTION

The political and social awareness raising that has happened in the past 50 years about gender-based violence has allowed for the deployment of equality policies, and regional and state legislations, as well as the creation of entities responsible for promoting and guaranteeing the treatment of gender-based violence in different countries around the world.

In Spain, in line with the National Plan for Sensitization and Prevention of Gender-based Violence, contained in the *Boletín Oficial del Estado* (2004), specialized work teams are responsible for organizing, designing, and executing interventions under the coordination of different intervention axes: justice, security, health, social services, and psychological intervention.

More than ten years after the implementation of these services, it is important to look back at the teams that work against violence because, in accordance with different studies, the professionals engaged in care for victims of violence could be vulnerable to the stress resulting from helping and caring for victims of traumatic events (Arón & Llanos, 2004; Ojeda, 2006; Acinas, 2012; Izcurdia & Puhl, 2017; Gomà-Rodríguez, Cantera, & Pereira, 2018). According to Arón and Llanos (2004), being exposed to a high level of work-related wear can cause severe psychological disorders and departure from the profession or the work area.

In the context of the workers engaged in care for gender-based violence, Izcurdia and Puhl (2017) refer to the complexity of roles and tasks that confront these professionals and their relationship with stress and spillover in professional practice. Their results conclude that burnout rates are high among the professionals working with these problems. In another study by Quiñones, Cantera, and Ojeda (2013), the focus was on the reproduction of violence at the centers that work against gender-based violence. In the conclusions, the “effects of this violence” are referred to, mentioning physical symptoms, paralysis, and low self-esteem because of the workers’ professional activity.

The studies cited above (Arón & Llanos, 2004; Ojeda, 2006; Acinas, 2012; Quiñones et al., 2013; Izcurdia & Puhl, 2017; Gomà-Rodríguez et al., 2018) try to raise awareness and give voice to the repercussions of working with these issues. Transferring this discomfort to institutions and achieving an in-depth understanding of the need for action is a very hard task, mainly due to the lack of resources in the sector and the professionals’ responsibility for their own health and well-being. To promote the well-being and health of these workers and achieve an appropriate care relationship, this scenario needs further visibility. This also implies taking urgent measures and making proposals that help these professionals to face the difficulties they suffer. Therefore, some authors (Arón & Llanos, 2004; Ojeda, 2006; Santana & Farkas, 2007; Guerra, Guenzalida, & Hernández, 2009; Cantera & Cantera, 2014) propose the

investigation and implementation of self-care in all of its dimensions. Self-care has been defined by Cantera and Cantera (2014) as “the development of skills for the management of emotions, which permit, in an active and conscious way, care in the first person while intervening to promote personal and collective well-being” (p.89). The function of self-care is to regulate the factors that affect individual development and activities for the benefit of life, health, or well-being (Prado, González, Gómez, & Romero, 2014).

The general objective of this research is to grasp relevant concepts related to the health and self-care of professionals working in care for victims of gender-based violence. Therefore, this research aims to achieve three specific objectives: 1. describe and analyze the repercussions of working with victims of gender-based violence on health; 2. describe and analyze factors (personal, social, or institutional) that influence the occurrence of these physical or psychological repercussions on the professionals’ health; 3. describe and analyze the practices performed to prevent or solve these consequences.

METHOD

Design

This research has a qualitative, analytical, and exploratory design. Due to the recent creation of teams specialized in the treatment of gender-based violence in the Spanish context, references describing the professional reality and the health and self-care of these professional teams are scarce. Nevertheless, a framework of models and studies on the issue is fundamental as these shortcomings should not affect the health of the professionals working in the sector, which would contradictorily turn them into obstacles for the elimination of gender-based violence. The use of the qualitative method permits knowing the facts, processes, structures, and people in their totality and depth (Mendoza, 2006). Therefore, it is considered a suitable method to capture and identify relevant phenomena in this field.

To achieve the objectives, a semi-structured interview was used; this involved a conversation between researcher/participant to understand, through the own words of the subjects interviewed, their perspectives on their experiences (Mendoza, 2006). This sample consisted of 20 female and male workers from the province of Barcelona-Spain who had worked or are currently working in actions related to the elimination of gender-based violence.

For the qualitative analysis of these data, the grounded theory was applied, which supposes the emergence of social patterns from research data (Trinidad, Carrero, & Soriano, 2006). As a guide for the presentation of the results, the recommendations of the COREQ (Tong, Sainsbury, & Craig, 2007) were followed.

Sample and context

The choice of the sample was not random. For the selection, snowball and theoretical sampling was used. Snowball sampling involves the selection of participants in a small group, which leads to other individuals who meet the characteristics; these then lead to others and so on until the number of individuals needed is obtained (Fuentelsaz, 2004). On the other hand, theoretical sampling is used to select those units (persons, situations) that enhance the quality of the information (Trinidad et al., 2006). One of the principal investigators was acquainted with three of the interviewees (without any personal relationship), while none of the investigators knew any of the other 17 participants. The interviewer was not familiar with the interviewees.

In this research, 18 women and two men participated from the province of Barcelona-Spain. To choose these professionals, the only inclusion criterion was having been involved in the past or being currently involved in prevention, intervention and eradication of gender-based violence (without taking into account the type of association or institution where they worked). The interviewees were members of teams created as a result of the trend to implement stable care programs for women and specific technical structures at the autonomous and local levels (state, autonomous, and local equality policies) (Lombardo, 2002) after the implementation of Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género in the Spanish State. The participants' sociodemographic characteristics are displayed in Table 1. To comply with ethical issues and preserve the interviewees' identity, after the interviews, the

participants received fictitious names, which were used from the transcripts onwards.

Procedure

Instrument

The instrument used was the semistructured interview. This is considered as a planned and goal-oriented interaction between two people. The interviewee gives his opinion and the interviewer collects that particular view (Campoy & Gomes, 2015). The interview was created *ad hoc* for the purpose of this research. A short questionnaire was also prepared to collect the participants' sociodemographic characteristics.

Before the elaboration of the interview, an exhaustive search was performed of the most representative terms related to the following theme; violence, gender-based violence, burnout, occupational health, health of workers engaged in teams specialized in violence, and self-care. Then, a reference based was created for all the team members. To design the interview, background experiences in contexts like our research context were used, as these could serve as a guide to design our study. In addition, the members of the research team discussed the interview questions and themes until they reached a consensus on these topics. Finally, a semistructured interview was created with open questions, which was sufficiently flexible to be able to identify themes the researchers had not captured in advance. Next, the general themes are presented, as well as some of the interview questions used:

1. Questionnaire with sociodemographic data.

Table 1
Sociodemographic characteristics

Participant	Age	Sex	Children	Marital status	Function	Type of institution
Laura (5)	36	Woman	One daughter	Divorced	Coordination	Public
Cristina (10)	52	Woman	Two sons	Married	Social Educator	Public
Lidia (9)	40	Woman	No	Single	Coordinator of gender equality programs	Public
Carla (8)	59	Woman	Two sons	Married	Social worker	Public
Esther (7)	38	Woman	No	Married	Psychologist	Public
Julia (4)	54	Woman	Two sons	Married	College teacher	Private
Marisa (6)	47	Woman	One daughter and one son	Married	Psychologist	Public
Sofia (2)	77	Woman	Two sons and one daughter	Divorced	Coordinator women's association	Private
Javier (3)	43	Man	One daughter and one son	Married	Private association	Private
Mireia(1)	44	Woman	Two daughters	Married	Psychologist	Public
Ana (11)	27	Woman	No	Single	Psychologist women's association	Private
Sonia (12)	56	Woman	One daughter	Married	Social educator	Public
Araceli (13)	53	Woman	One son	Married	Equality technician	Public
Susana (14)	52	Woman	One son	Married	Psychologist	Public
María (15)	27	Woman	No	Single	Psychologist in association	Private
Jorge (16)	28	Man	No	Single	Psychologist in social entity	Public
Daniela (17)	46	Woman	No	Single	Legal counselor and lawyer	Public
Silvia (18)	43	Woman	One son	Married	Center coordinator and social educator	Private
Beatriz (19)	38	Woman	One daughter	Married	Legal advisor	Public
Judith (20)	36	Woman	No	Married	Psychologist in women's care	Public

2. Professional trajectory: In what labor conditions do you perform your work? What are your responsibilities? Why did you start working with violence? How long have you worked with this theme?
3. Statements about violence: What does violence mean for you? What is gender-based violence? What types of violence do you recognize?
4. Conflicts and work-related violence: What forms of violence have you met in this work context? Have you experienced some type of conflict in your workplace? What is the effect of working with violence in the conflicts?
5. Health and Self-Care: How is your physical and psychological health doing? Do you believe that working with violence affects your health? Do you perform any personal care measure? Are there institutional care measures?

Data collection and analysis strategy

The interviews took between 30 and 60 minutes, were held face-to-face in Spanish (the only people present were the investigator and interviewee), and took place over an eight-month period, from October (2016) till June (2017). First, the participants were contacted by telephone, agreeing on a suitable place to guarantee their participation in the study. In addition, field notes were taken during the interviews, including: incidences, the interviewer's impressions, non-verbal language, and other considerations. Interviews were held until the theoretical saturation of the data was reached (this means that the collection of new data no longer provides additional information to explain the existing information (Vivar, Arantzamendi, López-Dicastillo, & Gordo, 2010)).

All interviews were recorded with a simple recorder and transcribed using InqScribe software. To analyze these interviews, the premises of the Grounded Theory were followed. Following the method proposed by this theory and the constant comparative method (collecting, coding and analyzing the data in a systematic way) (Vivar et al., 2010), open, axial and selective coding of the reported information was carried out, as follows:

- a) Open coding: the main concepts were identified through the "line by line" process (Strauss, Corbin, & Zimmerman, 2002), which supposes a detailed analysis of each of the interviews. After this analysis, codes were assigned to represent the ideas and situations detected in the interviewees' words. In addition, a script was created with comments on the identified elements. Based on this initial coding, the themes were established which the participants represented most, departing from the axes created in the interview script (health, self-care, work-related violence, work-related conflicts, professional trajectory, violence, and gender-based violence).
- b) Axial coding: the data collected in the previous phase were grouped in semantic families, systematically

constructing the categories and subcategories and inquiring about existing relationships among them. The script with comments was used as a guide. At the end of this process, 23 categories and 90 subcategories emerged, organized in three dimensions (health, ideas about violence, and work-related conflicts) related to the main research axes.

- c) Selective coding: we inquired about the central meaning or idea of the research, exhaustively integrating, refining and developing the categories surrounding a central theoretical concept (health problems and conflicts). The categories were reduced to 21, as two were similar and therefore combined. Finally, 90 subcategories were obtained. Furthermore, after the selective coding of the data, the theoretical saturation of the different categories and subcategories was identified, permitting the final construction of the central categories in the study through the analysis of the properties and theoretical meaning of their contents.

The investigators met every two weeks and/or every month to analyze the data. In addition, they shared doubts, suggestions, and comments by email. In that period, the suitability of the categories was discussed, as well as their relationship with the subcategories and their properties. During those meetings, they particularly debated on the theoretical saturation of the data (and hence about the quality of the categories) and on the need to proceed with the theoretical sampling. The interviews were analyzed in two batches. First, 11 interviews were analyzed. After the analysis, the researchers identified that some categories had little meaning and properties, which is why they proceeded with the theoretical sampling. The saturation point was reached after nine additional interviews (second batch). For the analysis, the interview transcripts were used, together with a shared Excel database, to construct the matrix of analytic dimensions, categories, subcategories, and elements.

To improve the methodological quality of the study, an intra-method methodological triangulation was designed which, according to Aguilar and Barroso (2015), involves the review of information at different points in time. For the sake of this triangulation, the transcripts were reread on several occasions and compared with the result matrix during the months after the end of the analysis (March and May).

To locate and relate the phenomena that emerged from the categories and graphically represent the situation under analysis, we created a conceptual map to interpret the relations inferred among the phenomena detected in the interviewees' discourse (Figure 1).

Ethical aspects

All participants were informed of the aims and phases of this investigation. Therefore, an informed consent form was

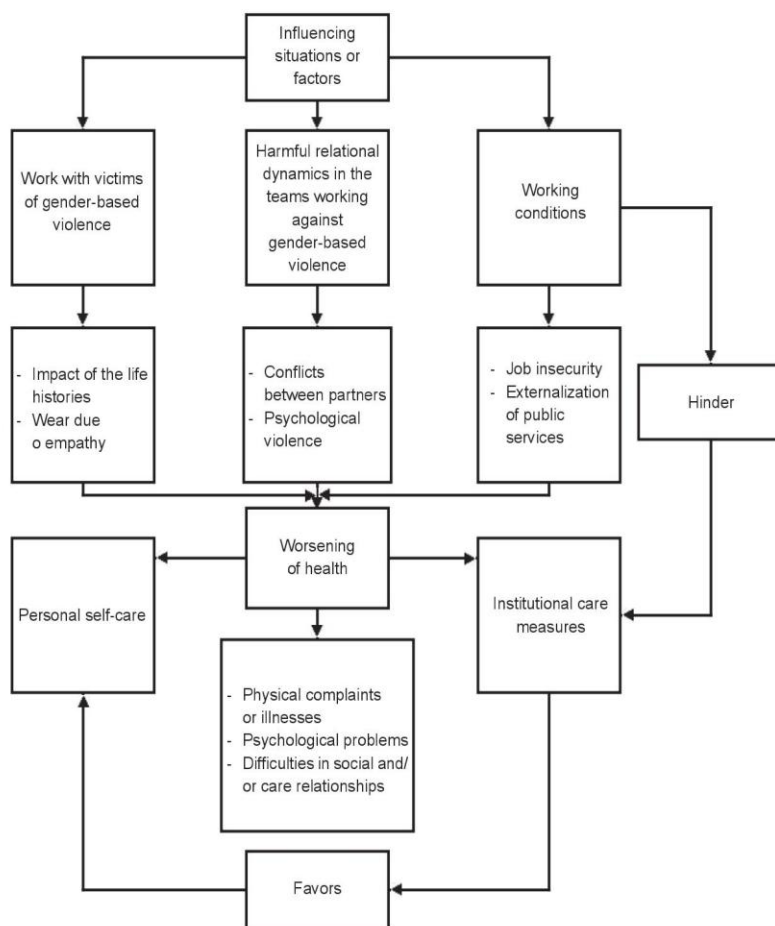


Figure 1. Relational model.
Source: Elaborated by the authors.

used, which included information on: objectives, method, and rights of the interviewee. All participants were required to sign this form before their inclusion in the study. The interviewees were informed about the team members and the status and credentials of the interviewer. The ethical aspects of this research complied with the guidelines for good research practices of [Universitat Autònoma de Barcelona \(2013\)](#). There are no conflicts of interest in this study.

RESULTS

The analysis of the interviews resulted in 560 elements, which were grouped in three dimensions, 21 categories, and 90 subcategories. Due to the large quantity of information resulting from the data analysis in this study, an explanation and detailed interpretation of all of these dimensions, categories, and subcategories would go beyond the limits of this article. Therefore, and to respond to the proposed objectives, we will analyze those data that offer a larger quantity and higher quality of information. The data are organized into six categories within the dimensions “Health and daily life” and “Conflicts at work” (Table 2). These dimensions,

categories, and subcategories were mutually related in a central conceptual map, which allows us to explain the interpretation process of the extract information (Figure 1). To clarify and support the results displayed, the set of citations for each category is shown in Tables 3 and 4. We consider that this presentation mode facilitates the organization of the results and offers a simpler and more contrasting view.

Categories repercussions on health and repercussions on work

For the category of repercussions on health, the interviewees claim to suffer mainly physical, psychological, and behavioral consequences. The most cited physical problems were burnout syndrome, stress, reduced immunity, tics, headaches, musculoskeletal problems and somatization. In general, the participants’ discourse indicates generalized tiredness “I was completely exhausted” and the feeling of living with a lot of stress “you blame yourself a bit for not having done otherwise” (Table 3, quotes A, D, G, H).

Among the psychological repercussions found there are symptoms of anxiety and depression: negative thoughts, restlessness or insomnia and feelings of loneliness. They were

Table 2
Dimensions, categories, and subcategories analyzed

Dimension: health and daily life		Dimension: work-related conflicts			
Categories	Subcategories	Categories	Subcategories		
Repercussions for health	Physical	Institutional problems	Dismissal		
	Psychological		Job insecurity		
	Behavioral		Political changes		
Employment repercussions	Transfer		Team problems	Institutional maltreatment	
	Exhaustion			Lack of resources	
	Discouragement			Lack of economic transparency	
Self-care	Definition of self-care			Discussions	Triangulation
	Strategies				Competitiveness
	Implementation problems		Traumatization of the team		
Institutional care measures	Basic conditions		Competitiveness		
	Physical conditions				
	Psychological conditions				
	Insufficient measures				
	Proposals for improvement				

expressed by the inability to disconnect from work “I am unable to get the woman’s history out of my head,” leaves due to depression and anxiety or constant worry (Table 3, quote C). The interviewees affirm that they are also victims of behavioral repercussions, which would have to do with problems with the family environment or with their friendships. The main consequences cited in this aspect are discussions in the couple “my

partner gets angry at me...,” reduction of free time or discussions with friends and difficulties to set limits (Table 3, quotes F and I). In response to the question “What repercussions does work with violence have for you?,” used to investigate the consequences suffered, two of the participants affirmed that they had not suffered health consequences (Table 3, quote E). Their narratives also indicate that the repercussions were only posi-

Table 3
Word-for-word quotes from the categories: repercussions on health and repercussions on work

Category	Participant	Quote	Text
Repercussions on health	Lidia	A	“We are on the frontline, we have sustained the crisis (...) It has really gotten to us these years. We all have something that hurts, if you don’t go down...”
	Clara	B	“This work has made me seek many things, which are not relevant to it but I have to thank them ...”
	Judith	C	“Lately you sometimes see, as you see such bad and important situations in which you play a very important role, in which I can’t get the woman’s history out of my head, in my free time”
	Silvia	D	“Getting pregnant with this tension you feel is impossible. That is, whether you want to or not you blame yourself a bit for not having done otherwise and for not having gone on leave immediately...”
	Ana	E	“I haven’t experienced migraine, headaches, lack of sleep, fatigue, sadness... I never feel bad. I am very rational”
	Lidia	F	“My partner gets angry at me, he said I didn’t have to do this ...”
	Marisa	G	“I completely lost my immunity, I started to get sores, I was totally exhausted”
	Lidia	H	“The diseases are also telling you how much you have borne and kept quiet”
	Javier	I	“What you didn’t say at work you said it at home...”
Repercussions on work	Marisa	J	“I can get terrible statements, but if I simply listen to that terrible discourse and that’s it, if I am no longer motivated, I have no illusions... that can be lethal”
	Laura	K	“In something of course... yes... but I have always seen to the women or interacted with them differently because someone was pinching me here or... but well... unconsciously something must have been transmitted of course”

Table 4
Literal quotes in the category conflicts at work and literal quotes categories self-care and institutional care measures

Category	Participant	Quote	Text
Conflicts with the institution	Carla	A	"The burden, everything related to charging in management can cause conflicts and health problems in a team that does not know how to manage it ..."
	Esther	B	"There are low salaries with emotionally very stressful jobs... there is great turnover in the teams because the recognition part is not there, the good working conditions are not there..."
	Mireia	C	"This thing of being required to demonstrate and deliver what I have been doing for so long..."
	Carla	D	"You can think, jeez, I get everything... if they do not put it on another person..."
Conflicts in the teams	Judith	E	"We are a team, which is traumatized. Historically I believe it has been traumatized but – there is a person on leave – there is a way, a self-care strategy is to give you power to try and analyze how the violence affects our team"
	Javier	F	"In this last entity I have experienced situations of violence, let's see how I'd put it... ah, I don't know... ah... I don't know, it's hard to recall... if I recall having felt bad but no idea... I don't know"
	Sonia	G	"There was a very abusive environment, it got to me emotionally... I needed treatment for depressive symptoms"
	Esther	H	"Violence in the team is terrible, it's devastating... in my case there has been great anguish, not eating and having great difficulty to sleep"
Self-care	Ana	I	"Self-care means gaining awareness and the need to think of oneself, positive self-concept, self-esteem, safety and reconstruction"
	Julia	J	"Self-care is a space that allows you to recognize yourself as needing care"
	Sofia	K	"Self-care means working for yourself, doing things for yourself, being well yourself..."
	Marisa	L	"Self-care is what I got left when everyone goes to sleep... I am very tired and I want to sleep"
	Javier	M	"My self-care is, if I can, I sleep. And, if I can, I take a shower. And if I can, I eat... and if I've got that I already feel that I'm taking care of myself" P. 7.
Institutional care measures	Beatriz	N	"I believe that the institution should preview, on the one hand, a standard, in the decree that regulates that service's safe houses..."
	Lidia	O	"I do not have to be well because I spend my salary on therapies. Here the institution would have to do things to prevent psychosocial risks"
	Marisa	P	"What's good about them is that they allow us to provide plenty of education and supervisions"
	Beatriz	Q	"I believe that the institution should preview, on the one hand, a standard, in the decree that regulates that service's safe houses..."

tive aspects, such as personal growth, the search for resources "This work has made me look for many things ... I have to thank them," strengthening or learning (Table 3, quote B).

The category labor repercussions give us information about the incidence of working with violence in the same professional practice; the interviewees affirmed that the main consequences in this sense are related to the transfers with the users, demotivation for the work to be done, and loss of empathy (Table 3, quotes J and K). The results presented above respond to our first objective: the analysis and interpretation of the repercussions for the professionals.

Categories institutional problems and team problems

The categories institutional problems and team problems provide information about the causes of the repercussions

the professionals interviewed in this research suffered and, therefore, provide a response to our second objective: description, analysis and interpretation of the influential factors in the workers' health.

Among all the subcategories that emerged from the narratives analyzed, those that all the participants cited as strongly influencing the problem are detailed below: first, the job insecurity "there is no part about good working conditions..." or the lack of resources to carry out the work in optimal conditions "I get everything ... if they do not put it on another person..." (Table 4, quotes B and D). The main elements that make up these concepts are the practice of unpaid overtime, low salaries, temporary contracts and part-time contracts. On the latter, participants say they do not have enough time at work to provide adequate care to users or to meet the required commitments.

Second, the institutional abuse they suffer because of these precarious working conditions they describe. The analysis of the interviewees' discourse indicates that "the burden" of work in terrible working conditions in some cases is a reason that directly and clearly affects the health of these workers (Table 4, quotes A and C).

Thirdly, the participants affirm that the conflicts in the work teams in this sector are strongly present and entail repercussions both at work and at a personal level. The narratives of these professionals reflect that these conflicts not only have to do with factors related to the type of work or working conditions, but also with the reproduction of violent dynamics present in other relational systems that would be reproduced in this sector. The most present subcategories would be discussions, competitiveness and traumatization of teams, "we are a team, which is traumatized..." (Table 4, quote E). These factors turn into the existence of violence in some cases, "in this last entity I have experienced situations of violence..." mainly psychological, in the work teams that work to eradicate gender violence (Table 4, quotes F, G, and H).

Categories self-care and institutional care measures

To respond to our third study objective, we investigated the interviewees' concept of self-care. The analytic elements that constitute the category "definition of self-care" were: "Space that allows you to recognize yourself as needing care," connection with oneself, free time, emotional management tools, good relations, to take oneself into account and "gaining awareness and the need to think about oneself" (Table 4, quotes I, J, and K). The strategies that the interviewees say they carry out for self-care are mainly to disconnect, repair, share, reflect, and live loneliness, hope and have illusions, play sports (connect with the body), eliminate harmful habits, share experiences, have contact with nature and animals, be positive, do therapy, and perform distracting activities.

The participants expose some problems for the accomplishment of this self-care though. The main difficulties exposed are related to the condition of being a woman (refers to the burden of tasks and the assigned family care roles), the lack of time "self-care is what I have left when everyone goes to sleep..." and the lack of institutional response to the physical and psychological problems the workers report "I do not have to be well because I spend my salary on therapies" (Table 4, quotes L and O). The narrations of the interviewees indicate that there are deficits in the practice of this care.

Likewise, the institutional care response constitutes the following category; institutional care measures. In the first place, the participants' discourse reveals that it is essential to have basic working conditions (salary, schedule, vacations, etc.) as a starting point for institutional care. Secondly, the subcategories physical care and psychological care are presented. The elements that make up these subcate-

gories are supervisions, training and the emphasis on postural improvement (Table 4, quote P). On the other hand, the main problems our participants reported are incomprehension, political changes, lack of institutional commitment, and lack of awareness about the workers' needs (Table 4, quotes N and O). The interviewed professionals affirm that there should be legal regulations, facilities to take sabbaticals, supervisions, constant training, and an increase in personnel as institutional measures to improve self-care and working conditions (Table 4, quote Q).

DISCUSSION AND CONCLUSION

The study participants' reports draw a scenario full of obstacles, deficiencies, and heavy professional burdens. The repercussions described entail severe consequences for health that, far from being solved, are mostly ignored or treated partially by the institutions where they perform their professional work. These difficulties derive from some situations in the social, economic, and relational context of work in care for victims of violence (Figure 1).

The study participants relate the physical and psychological problems they suffer or have suffered, occasionally and in the long term, with the type of work that is performed; work against gender-based violence. Therefore, the impact of these issues is recognized as one of the main triggers of the stress and exhaustion suffered.

Freudenberger (1974) defines burnout as a syndrome in response to the chronic emotional stress (physical and psychological exhaustion) individuals dedicated to caring for others are victims of. The physical and mental health conditions the study participants described because of their professional practice could indicate burnout.

Some studies clarify and offer information on the variables that influence the emergence of this syndrome. To give an example, in a study by Gil-Monte (2003) on the emergence of burnout in nursing, the importance of addressing problems in the organizational context (work climate, working conditions, etc.) was mentioned to avoid its emergence among the professionals. In another study, involving teachers, some social or work-related factors (misalignment in schedules, lack of external support, conflicts with the institution, etc.) were also considered as antecedents of the health problems detected (Castillo & Alzamora, 2015). Soto-Rosales and González-Losada (2018) argue that the social workers face highly stressing tasks, due to the complexity of their professional practice.

The work-related framework (extreme work-related demands, personal characteristics of the workers, social service work, etc.) in those study results coincides with the information analyzed in our study. Nevertheless, the difference in the roles, tasks, themes, users, or expectations among the different job contexts become realities that are

hard to compare, as care for victims of gender-based violence implies not only working with people, but also constant contact with the horror of violence.

Thus, beyond the social service work described in the studies cited about burnout, some more specific studies involving professionals working with the elimination of violence highlight the costs of working with emotionally stressful situations and the difficulties of caring for those who suffer emotionally (Claramunt, 1999; Arón & Llanos, 2004; Ojeda, 2006; Acinas, 2012; Bernad, Pérez, Díaz, García, & Villagrasa, 2013; Cantera & Cantera, 2014). Our findings are in line with those authors' findings, arguing that listening to the stories and experiences of the service users compromised the interviewed workers' health. In addition, and according to the professional discourse analyzed, besides the emotional impact of working with violence, there are two factors with a crucial influence on the interviewees' self-perceived health: the working conditions under which the work is carried out and the reproduction of the violence that occurs within the teams.

Regarding the first factor, working conditions, it is important to contextualize this labor market within the economic crisis that took place in 2008 worldwide, which meant a drop in economic activity, a long period of recession and cuts in public spending (Sánchez-Martínez, Abellán-Perpiñán, & Oliva-Moreno, 2014). Based on their experience, the participants affirm that the outsourcing of services and the job insecurity resulting from the economic crisis negatively influence their working conditions and their health.

The second aspect analyzed, the reproduction of violence in the teams that work against it, is a form of psychological violence among colleagues, which includes abusive actions such as excessive demands, threats, pressure, insults, blackmail, or other forms of disrespect. In a qualitative study (Quiñones et al., 2013), it was stated that violence can be generated in work teams engaged in care for victims of gender-based violence, and that it is not due to stress derived from work, but to the interactions that reproduce the political, economic and control system that sustains the patriarchal ideology.

In a study on the self-care of professionals who take care of victims of violence, Arón and Llanos (2004) exposed the traumatization of the teams as a difficulty in these professional environments. This traumatization was defined as "the effect of reproducing the dynamics of the circuit of violence in the workgroup" (p.5). On the other hand, Izcurdia and Puhl (2017) argue that the contradictions (on different viewpoints) in the transdisciplinary teams in charge of care for victims of family or gender violence suppose difficulties that need to be overcome. That is the only way to achieve a common perspective among the different professionals on the complex psychosocial realities. Finally, and according to Quintana (2005), the traumatization of the

teams working against child mistreatment affects the mental health and the organizational climate, which can make these professionals experience emotional fatigue, irritability, or feelings of abandonment, among others.

The ideas taken from these studies alert us about the presence of conflicts or violence that result from the relational interactions in the teams that oversee fighting violence. Our study results are in line with the results presented earlier.

In line with the literature (Santana & Farkas, 2007; Betta, Morales, Rodríguez, & Guerra, 2007; Bernad et al., 2013), the interviewees' statements in this research invite us to continue working on finding healthy strategies that allow the professionals to effectively face the problems they suffer. One of the tools presented as a mechanism to protect oneself from the stress that work with violence generates is active self-care. From the participants' accounts, the need to understand active self-care is understood not only as a personal care strategy, but also as a labor and professional right. Self-care needs to be systematized and preventive, it needs to be recognized and incorporated into violence training plans, and, finally, it needs to be assumed as a usual practice in the occupational risk plans of institutions and companies. In addition, according to the data analyzed in this study, the work-related conditions are the main obstacle for the implementation of institutional care measures (Figure 1).

Among the limitations of this study is the failure to thoroughly explore the psychological repercussions the workers were suffering. This exploration could have entailed certain prejudices for the interviewees, as well as some ethical problems in this investigation. Likewise, the participants may avoid going deeper into certain topics because they are too intimate and sensitive. It would be interesting to consider these aspects in the design of other studies. The main strength of this research is not simply the detailed description of this reality, but the interpretation (i.e., the model) based on the data and the method employed. This model served to grant a holistic meaning to the health problems the workers in the sector report and their relationship with the existing socioeconomic characteristics and between the work and the violence. The figure presented allows us to confront what Arón and Llanos (2004) indicate about the teams specialized in violence, affirming that the lack of references able to explain the problems the teams suffer favors the trend to attribute the deficits to personal and/or relational shortcomings.

In conclusion, and considering the descriptive and exploratory design of this study, our findings allow us to draw and visualize an unfavorable working environment for the workers in this sector. This image, in which the consequences for health are recurrent, should alert public and private institutions about the need to implement institutional care measures. These should be aimed at mitigating and preventing the professionals' health problems and improv-

ing labor market conditions, thus ensuring the quality of the services provided.

The self-care practices the study participants described can serve as a guide or help to improve or implement psychosocial risk plans for companies and improve and provide self-care strategies to professionals in a personal way. Finally, it is important not to underestimate the reproduction of violent behaviors at the heart of these teams and their relationship with the labor unrest.

Funding

None.

Conflict of interests

The authors declare they have no conflict of interests.

Acknowledgements

To the participants in this study. This paper has been carried out within the PhD Program "People and society in the contemporary world" of the Universidad Autónoma de Barcelona.

REFERENCES

- Acinas, M. P. (2012). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos burn-out and compassion fatigue in palliative care professionals. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2(4), 1-22. Retrieved from: http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf
- Aguilar, S. & Barroso, O. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Pixel-Bit Revista de Medio de Educación*, 47, 73-88. Retrieved from: <http://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
- Arón, A. M. & Llanos, M. T. (2004). Cuidar los que cuidan: Desgaste Profesional y Cuidado de Los Equipos que Trabajan con Violencia. *Sistemas Familiares*, 1(2), 5-15.
- Bernad, M. J., Pérez, J., Díaz, E., García, C., & Villagrana, V. (2013). *Cuidado y autocuidado de los profesionales de intervención directa*. Aragón: Colegio oficial de psicólogos de Aragón. Retrieved from: <https://es.scribd.com/document/270076039/Cuidado-y-Autocuidado-de-Los-Profesionales-de-Intervencion-Directa-2>
- Betta, R., Morales, G., Rodríguez, K., & Guerra, C. (2007). La frecuencia de emisión de conductas de autocuidado y su relación con los niveles de estrés traumático secundario y de depresión en psicólogos clínicos. *Pensamiento Psicológico*, 3(9), 9-19.
- Boletín Oficial del Estado. (2004). Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado*, 313, 42166.
- Campoy, T. J. & Gomes, E. (2015). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. In A. Pantoja (Ed.), *Manual básico para la realización de tesis, tesis y trabajos de investigación* (pp. 273-300). Madrid: EOS.
- Cantera, L. M. & Cantera, F. M. (2014). El auto-cuidado activo y su importancia para la Psicología Comunitaria. *Psicoperspectivas: Individuo y Sociedad*, 13(2), 88-97. doi: 10.5027/Psicoperspectivas-vol13-issue2-fulltext-406
- Castillo, D. & Alzamora, M. (2015). Síndrome de Burnout en docentes que se desempeñan en escuelas públicas vulnerables de la ciudad de Santiago. *Revista Akadèmia*, 14(1), 14-24. Retrieved from: <http://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/187/189>.
- Claramunt, M. (1999). *Ayudándonos para ayudar a otros: Guía para el autocuidado de quienes trabajan en el campo de la violencia intrafamiliar*. Costa Rica: Organización Panamericana de la salud. Retrieved from: <http://xa.yimg.com/kq/groups/13786338/1641768601/name/AUTOCUIDADO+DE+TRABAJADORES+CONTRA+VIF.pdf>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159-166.
- Fuentelsaz, C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas Profesión*, 5(18), 5-13.
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica Interacción Psy*, 1(1), 19-33. Retrieved from: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
- Gomà-Rodríguez, I., Cantera, L.M., & Pereira, J. (2018). Autocuidado de profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia en la pareja. *Psicoperspectivas*, 17(1), 1-12. Retrieved from: <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/1058/764>
- Guerra, C. G., Guenzalida, A. F., & Hernández, C. H. (2009). Efectos de una intervención cognitivo-conductual en el aumento de conductas de autocuidado y disminución del estrés traumático secundario en psicólogos clínicos. *Terapia Psicológica*, 27(1), 73-81. doi: 10.4067/S0718-48082009000100007
- Izcurdia, M. A. & Puhl, S. M. (2017). Violencia familiar y de género: Intervenciones transdisciplinarias. *Anuario de investigaciones*, XXIV, 239-250. Retrieved from: <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/anuiv/article/view/11118/45454575758318>
- Lombardo, E. (2002). Políticas de igualdad de género en los ayuntamientos de Barcelona: origen, características y retos para el futuro. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 25, 79-93. Retrieved from: http://webs.uem.es/info/target/Art%20Chs%20ES/ArtPoLocGeneroBCN_GAPP02ES.pdf
- Mendoza, R. (2006). *Investigación cualitativa y cuantitativa, diferencias y limitaciones*. Argentina: Monografías.
- Ojeda, T. E. (2006). El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual. *Revista Peruana de Ginecología Obstetricia*, 1(52), 21-27. Retrieved from: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol52_n1/pdf/a05v52n1.pdf
- Prado, A., González, M., Gómez, L., & Romero, K. (2014). La teoría del déficit del autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la intervención. *Revista Médica Electrónica*, 36(6), 835-845. Retrieved from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004
- Quintana, C. G. (2005). El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. *Psykhé*, 14(1), 55-68. doi: 10.4067/S0718-22282005000100005
- Quiñones, P., Cantera, L. M., & Ojeda, C. L. (2013). La violencia relacional en contextos laborales que trabajan contra la violencia. In L. Cantera, S. Pallarès, & C. Selva (Eds.), *Del malestar al bienestar laboral* (pp.77-105). Barcelona: Amentia.
- Sánchez-Martínez, F. I., Abellán-Perpiñán, J. M., & Oliva-Moreno, J. (2014). La privatización de la gestión sanitaria: Efecto secundario de la crisis y síntoma de mal gobierno. Informe SESPAS 2014. *Gaceta Sanitaria*, 28(1), 75-80. doi: 10.1016/j.gaceta.2014.02.019
- Santana, A. I. & Farkas, C. (2007). Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que Trabajan en Maltrato Infantil. *Psykhé*, 16(1), 77-89. doi: 10.4067/S0718-22282007000100007
- Soto-Rosales, A. & González-Losada, S. (2018). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. *Global Social Work*, 8(14), 80-107. doi: 10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222
- Strauss, A. L., Corbin, J., & Zimmerman, E. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Tong, A., Sainsbury, P., & Craig, J. (2007). Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research (COREQ): A 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*, 19(6), 349-357. Retrieved from: https://www.elsevier.com/_data/promis_misc/ISSM_COREQ_Checklist.pdf
- Trinidad, C., Carrero, V., & Soriano, R. M. (2006). *Teoría fundamentada "Grounded Theory": La construcción de la teoría a través del análisis interpretacional*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Universitat Autònoma de Barcelona. (2013) *Codi de Bones Pràctiques en la recerca*. Barcelona: UAB. Retrieved from: https://www.uab.cat/doc/codibonespractiques_recerca
- Vivar, C. G., Arantzamendi, M., López-Dicastillo, O., & Gordo, C. L. (2010). Grounded theory as a qualitative research methodology in nursing. *Index de Enfermería*, 19(4), 283-288.

SECCIÓN III

“Proclamamos que la violencia no es una fatalidad biológica. Podemos poner fin a la guerra y a los sufrimientos que conlleva. No con esfuerzos aislados, sino llevando a cabo una acción común. Si cada uno de nosotros piensa que es posible, entonces es posible. Si no, no vale la pena ni intentarlo. Nuestros antepasados inventaron la guerra, nosotros podemos inventar la paz. Todos nosotros, cada uno en su sitio, tenemos que cumplir con nuestro papel”
(Manifiesto de Sevilla, 1987)

RESULTADOS Y DISCUSSION

Se expone, en esta sección, un resumen de los resultados obtenidos a lo largo de todo el recorrido doctoral. Como no podría ser de otra forma, teniendo en cuenta el carácter internacional de este trabajo, en este apartado podemos encontrar informaciones relativas a los tres contextos estudiados; Brasil, Chile y España.

La gran cantidad de información obtenida en estos tres ambientes convierte la realización de este resumen en una tarea compleja. Por ello, la sección se ha organizado en función de seis puntos principales (explicados a continuación) que pueden dar respuesta a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación.

Se entremezclan en esta sección los resultados obtenidos en España con lo encontrado en Brasil, destacando puntos en común y diferencias que nos permitan captar el carácter cultural y estructural de los fenómenos que estudiamos. Se añade también un avance de los resultados obtenidos en Chile. Por último, discutimos lo encontrado a la luz de los resultados obtenidos en otras investigaciones.

1. Introducción

Los dos artículos que conforman la sección compendio nos acercan a la realidad de los equipos profesionales que trabajan con víctimas de violencia de género en el contexto de España. No obstante, como ya se ha explicado en apartados anteriores, esta tesis doctoral se nutre del trabajo realizado, además, en otros dos países; Brasil y Chile. No es posible, por requerimientos académicos, añadir los artículos que hacen alusión a esos resultados en apartados centrales de esta tesis. Aun y así, la comprensión de estos trabajos, es necesaria para cumplir con los objetivos propuestos por lo que en este apartado nos vamos a referir a ellos.

En la lectura de la sección II (compendio de artículos) y V (Anexos) se apuntan algunas pistas acerca de los ambientes de trabajo estudiados. Sin embargo y, dada la cantidad de información aportada, la respuesta a nuestros objetivos de investigación puede no resultar obvia para el/la lector/a. En este apartado se va a hacer un resumen de los resultados obtenidos haciendo explícitas las claves que nos ayudarán a dar respuesta a los propósitos de la tesis.

Para ello, las siguientes páginas están organizadas en relación a los siguientes puntos;

- Los equipos encargados de trabajar contra la violencia de género.
- Violencia en ambientes en los que se trabaja contra la violencia de género.
- El contexto económico-social, institucional y cultural.
- Repercusiones físicas, psicológicas y asistenciales de sufrir violencia laboral en este ambiente y medidas para hacerle frente (autocuidado).
- Las contribuciones del escenario Brasileño.
- Aportaciones desde la investigación realizada en Chile.

Estos apartados han sido elaborados en función de nuestros objetivos y teniendo en cuenta los hechos e ideas señaladas por los y las profesionales que han participado en el trabajo. Darles respuesta va a suponer hacer un recorrido por los principales resultados hallados con la finalidad de aclarar y ofrecer una visión general de este estudio.

2. Los equipos encargados de trabajar contra la violencia de género

Como hemos visto en apartados anteriores, la violencia es un fenómeno que se genera en múltiples espacios, entre ellos los ambientes laborales. La particularidad de los espacios que han sido investigados en este estudio reside, como ya se ha comentado ampliamente, en que los mismos son espacios dedicados a la erradicación de la violencia. Dar los primeros pasos de este trabajo implicó, por tanto, el cuestionamiento de una premisa que de forma natural (por las características de estos equipos) podía presuponerse; estos espacios debían estar inmunizados o estar libres de comportamientos violentos. Sin embargo, tras la realización de nuestra investigación, hemos podido corroborar que la violencia laboral está presente en este grupo profesional, siendo fuente de desigualdad y graves conflictos laborales.

2.1 El equipo como grupo

Tal como ya avanzaron en 2013 Quiñones, Cantera y Ojeda, en su estudio sobre la violencia relacional en espacios dedicados a la erradicación de la violencia, “la violencia también se genera en estos espacios a través de las interacciones que se desarrollan, las que a la base están reproduciendo el sistema político, económico y de control que sostiene la ideología patriarcal” (p. 146). Estas autoras señalan la reproducción del macro sistema que sustenta, promueve y origina acciones violentas en otros “micro sistemas sociales” como podrían ser los equipos estudiados.

Consideramos importante hacer un paréntesis y reflexionar, en este punto, acerca de la palabra equipo (entendiéndolo como micro sistema); según un estudio de Foladori (2012),

hay dos variables que deben considerarse al entender este concepto. La primera, “tiene que ver con el nivel institucional de un equipo, esto es, la conformación de grupo organizado de manera escalafonaria por la pertenencia a un espacio institucional mayor” (p.76) y, la segunda, está relacionada con la noción de equipo en tanto que este conforma un grupo, en el que los miembros deben ser iguales y existe en él un psiquismo colectivo.

El análisis de las informaciones reportadas por los participantes partió de las consideraciones individuales de las personas que entrevistábamos, teniendo en cuenta que son integrantes de un equipo en tanto que los mismos están sujetos a los procesos grupales. Sobre estos, Morales y Lira (1997), aseveran que los grupos tienden a sufrir distintos riesgos, entre ellos algunas ansiedades que surgen respecto a las tareas que se llevan a cabo. A partir de ello, los grupos tienden a defenderse de esa ansiedad, generando defensas y dinámicas disfuncionales que constituyen riesgos para las personas, sobre todo para aquellos que trabajan contra la violencia. Los resultados de nuestro trabajo van en la línea de lo expuesto por Morales y Lira, pues nos han permitido capturar la complejidad de dinámicas relacionales que se producen entre estos y estas profesionales (por ejemplo, respecto a los procesos emocionales que se vivencian), dentro de los grupos en los que desempeñan su labor. En muchas ocasiones estas dinámicas están relacionadas con los roles que lleva a cabo cada profesional dentro del equipo; estos roles no sólo definen las funciones que cada uno realiza, sino también la organización de las tareas, la toma de decisiones y la responsabilidad con la que cada uno de ellos/as va a desempeñar su labor.

Consideramos de importancia las relaciones de poder dentro de estos espacios –entre trabajadores/as pero también entre trabajadores/as y usuarios/as-. La desigualdad de poder, según Díaz et. al. (2018) es reflejo no sólo del poder formal -derivado de la jerarquía ocupacional- sino que también del poder social que tienen los y las trabajadores/as (citado en Ansoleaga, et. al., 2018). Según Faria, Sánchez y Acebedo (2012) en su estudio sobre la

violencia ocupacional en centros de atención primaria de salud, “los trabajadores con mayor jerarquía son reconocidos como los agentes que generan situaciones de violencia muy frecuentemente en un 22,2 % y ocasionalmente el 24,2%” (p.22).

Nuestros resultados indican el establecimiento de diferentes posiciones de una forma jerarquizada entre los integrantes del equipo. Estas jerarquías han sido consideradas por los y las participantes como facilitadoras de estructuras implicadas en la violencia vivida, dando paso a desigualdades de poder entre los y las integrantes de los grupos que se han estudiado. Todo lo hasta ahora mencionado queda plasmado en la cita de Cantera (2002), sobre las interacciones asistenciales: “el entorno físico y organizacional donde se desarrolla la relación está definido también implícitamente en términos de relaciones de poder y de saber, con sus consabidos efectos de “verdad” (p. 393).

Consideramos imprescindible subrayar la importancia de la interacción entre las disposiciones individuales y los procesos grupales (roles, desigualdad de poder, funciones, liderazgo) que se producen dentro de los equipos para comprender los fenómenos que se producen en ellos.

2.2. El impacto emocional de la temática de la violencia de género sobre las personas implicadas en su erradicación

Como hemos visto en los artículos presentados, el tipo de trabajo que se realiza tiene un impacto directo sobre la salud de los y las trabajadores/as así como sobre las dinámicas de trabajo que surgen entre ellos/as. Estos resultados, están abalados por numerosas investigaciones que exponen los riesgos de trabajar con situaciones emocionalmente estresante así como las dificultades de tratar a quienes sufren emocionalmente (Claramunt, 1999; Arón y Llanos, 2004; Ojeda, 2006; Acinas, 2012; Bernad, Pérez, Díaz, García y Villagrasa, 2013; Cantera y Cantera, 2014; Rodríguez-Gomà, Cantera y Pereira, 2018).

Sobre ello, presentamos algunas citas extraídas de nuestro trabajo pues son ilustrativas:

“También provoca desgaste cuando la mujer vuelve con el agresor porque el/la profesional puede no entender como después de todo el espacio de escucha, de ofrecerle servicios, recursos... que cuando cierro la puerta no llevarme los casos más allá, sí que es muy importante tener esta distancia empática, sí que tiene que haber una empatía con la mujer y con su proceso y tiene que haber una distancia para poder ayudarla”. Carla.

"Hay sueldos bajos con trabajos emocionalmente muy estresantes... los equipos tienen mucha movilidad porque no hay una parte de reconocimiento, no hay una parte de condiciones laborales buenas...". Esther.

"Somos un equipo, que está traumatizado. Históricamente creo que ha sido traumatizado pero - hay una persona que está de baja - hay una forma, una estrategia de autocuidado es darte un poder de intentar hacer un análisis de cómo la violencia afecta nuestro equipo". Marta.

La mayoría de estos trabajos y también los resultados obtenidos en nuestra investigación, apuntan a diversos elementos que constituyen riesgos psicosociales inherentes al tipo de trabajo, por ejemplo: el impacto emocional que genera la dureza de las historias de vida narradas por las usuarias, el ejercicio constante de empatía que se requiere para tratar a las víctimas o el alto grado de motivación necesario.

El tipo de tareas que realizan los y las profesionales dedicados a tratar a víctimas de la violencia de género suscitan emociones de riesgo y cuidado (Morales, Pérez y Menares, 2003) dando lugar a un conjunto de emociones que pueden propiciar procesos de desgaste o burnout.

3. Violencia en ambientes en los que se trabaja contra la violencia de género

En el artículo 1 expuesto en este trabajo se analizó la tipología de violencia que podía encontrarse en los equipos de trabajo estudiados.

3.1. Características de la violencia manifestadas

En relación con las conductas violentas reconocidas entre los miembros del equipo, encontramos;

1. Acciones orientadas a generar situaciones de miedo y angustia. Utilizando mecanismos diversos, como la exigencia de cumplimiento de tareas que no es posible desarrollar en el marco de tiempo de trabajo o señalando al o la profesional como la única persona responsable del cuidado de la usuaria o del trabajo que se desempeña. De forma sutil también se han reconocido la presencia de amenazas, sobre todo en relación a la pérdida del trabajo. Otra de las formas más comúnmente comentada fue el menosprecio o devaluación personal o profesional (insultos, humillaciones, desprecio, etc.).
2. Acciones relacionadas con crear confusión respecto a la propia identidad o capacitación del/la trabajadora. Por ejemplo, a través de la culpabilización constante en relación a las problemáticas surgidas. También, cuestionamientos en relación a los conocimientos o actuaciones profesionales.
3. Ataques directos hacia el o la profesional. Indicadores de estos ataques serían los insultos o humillaciones, también la creación de alianzas o triangulación entre los diferentes miembros del equipo.

3.2. Otros elementos a considerar

A parte del maltrato que ha sido identificado entre compañeros/as, otros/as protagonistas están también implicados en la violencia que reciben estos/as profesionales; algunos usuarios/as, los y las jefes/as y las mismas instituciones.

Respecto a los y las usuarios/as se han descrito algunas situaciones de tensión en relación a la exigencia de tareas o tratos de favor. Respecto a los jefes y/o jefas, se manifiesta autoritarismo, invasión del puesto de trabajo (control a través de diferentes vías como correos electrónicos o visitas inesperadas), sobreexigencia y abuso de poder. En este caso, se han

podido reconocer acciones como menosprecio (insultos) y en algún caso se ha llegado hasta la violencia física.

Por último, desde las instituciones, en ocasiones se ejerce una presión excesiva sobre el o la trabajador/a, forzando también a la realización del trabajo en condiciones de precariedad laboral. Las horas extra no remuneradas, la falta de tiempo para atender a las usuarias (o la obligación de realizar trabajo fuera del horario laboral), los sueldos bajos y los trabajos a tiempo parcial son algunas de las condiciones que detectan las personas participantes y que son reconocidas como violentas y con afectación sobre su salud física y mental.

Como podemos ver a través de este breve resumen de las formas de violencia más presentes en estos espacios y quienes la ejecutan o la reciben, la violencia psicológica es la más presente. No obstante, este tipo de violencia es, en ocasiones, difícilmente reconocible. Se instaura y ejecuta de manera sutil quedando invisibilizada hecho que no permite develarla y denunciarla con facilidad.

La formación de estos y estas profesionales con respecto a la violencia no facilita, según hemos encontrado, el que no se invisibilicen o naturalicen ciertos actos. Más allá de eso, la temática del contexto laboral dificulta que los y las trabajadores puedan tomar conciencia de aquello que les está ocurriendo. Por miedo, vergüenza, incredulidad, entre otras. Los sentimientos que conlleva el reconocerse como víctimas en su entorno laboral resultan para ellos y ellas abrumadores. Otras investigaciones también exponen la presencia de formas de violencia psicológica en equipos en los que se trabaja contra algún tipo de violencia (Morales y Lira, 1997; Quiñones, Cantera y Ojeda, 2013). Por ejemplo, en un estudio de Puhl, Izcurdia, Oteyza y Escayol (2016) se afirma que “el escenario de atención a víctimas de violencia familiar, se constituye en un ámbito propicio para el desarrollo de tensiones -de origen interno y externo- en los profesionales que las asisten; desencadenándose así consecuencias en la salud de éstos profesionales” (p.35).

Respecto al texto analizado con las profesionales de Brasil, se ha detectado también la presencia de formas de violencia psicológica en su desempeño profesional. La palabra acoso es comúnmente citada por estas profesionales, las cuales definen diferentes situaciones sobre todo acontecidas entre sus superiores y ellas. Encontramos en este hecho una de las diferencias principales respecto a los y las profesionales españoles/as; estas últimas no se refieren a situaciones de acoso moral aunque si describen situaciones que podrían ser conceptualizadas como mobbing. Contando que los y las participantes son expertos en el ámbito de la violencia, interpretamos este hecho como la dificultad para identificar y denominar lo vivido. Las profesionales brasileñas han manifestado también algunas formas de maltrato relacionadas con la institución en la que se desempeñan, aludiendo a las condiciones de trabajo, sueldo, horarios, etc. que son vividas como agravios o formas de violencia institucional. No obstante, se explicitan menos situaciones de violencia entre compañeros que en los relatos de los y las profesionales españoles/as.

Algunos de las narraciones de quienes han participado en este estudio alertan del carácter repetitivo de la violencia que se produce en el seno de los equipos; esta situación, por sus características, ha sido entendida como *mobbing o acoso moral*.

Para Hirigoyen (1999) el acoso moral se define como “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud, entre otras.) que atenta, por su repetición o sistematización contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (p.42). Este tipo de violencia, que se da “en pequeñas dosis” (Fernández, 2001), es destructora y desequilibra el normal funcionamiento de quien la vive. En otros casos, los resultados de nuestro estudio indican que la violencia no es vivida como sistemática y que no se reconocen patrones constantes.

Si bien es cierto que las formas de agresión más citadas por los y las participantes son aquellas relacionadas con aspectos psicológicos, podemos reconocer otros tipos de violencia

en este ambiente; estructural e institucional. La constante alusión al malestar generado por las formas de trabajo precarizadas y las características institucionales en las que estos y estas profesionales desempeñan su labor, ha sido considerada como una forma de violencia institucional. Las dificultades de comunicación, desprecios y el aislamiento de los y las profesionales participantes son circunstancias características de instituciones con estructuras jerarquizadas, como las que se han presentado en este estudio.

No obstante, este tipo de violencia, se produce dentro de un contexto económico y social que no solo permite, si no también fomenta estas prácticas en relación a algún propósito. Este punto va a ser desarrollado a partir del siguiente apartado.

4. El contexto económico-social, institucional y cultural

4.1 El contexto económico-social

Los cambios en el modelo económico, en los últimos 15 años en el marco de la Unión Europea y más concretamente del Estado español, han tenido una fuerte repercusión en las formas de trabajo que encontramos en los sectores sociales. Las personas que han participado en este estudio denuncian de forma sistemática las condiciones de trabajo en las que desempeñan su labor, aludiendo a los siguientes fenómenos:

- Externalización de los servicios públicos

Los resultados encontrados indican una tendencia hacia que las competencias en contratación y gestión del personal externo de los servicios municipales (es decir, personal que no haya pasado un proceso de oposición) se transfiera a empresas privadas. Estas empresas suelen competir en un concurso público, el cual elige la empresa que menos costes y más beneficios ofrece, sobre todo, a nivel económico. Los y las personas participantes señalan las malas prácticas que a veces se llevan a cabo en estos concursos públicos, así como los peligros de convertir en un negocio los servicios a los cuales los y las ciudadanos/as tienen derecho.

Matas y García (2006) aseveran que, al externalizar, la administración intenta suplir sus carencias para ser más eficiente y eficaz perdiendo para ello sus ojos, y volviéndose ciega ante la forma en que gestiona. Las narraciones analizadas en este trabajo exponen y denuncian que la externalización promueve peores condiciones laborales, como sueldos más bajos o contratos parciales.

- Entidades y asociaciones que se convierten en negocios rentables

Como ya se ha comentado en apartados anteriores, el aumento de la conciencia social en torno al problema de la violencia hacía la mujer y la implantación de diversas leyes respecto a la misma a supuesto la creación de algunas entidades públicas, como los SIAD, pero también de entidades privadas (otras ya estaban en marcha antes de estos supuestos), que funcionan atendiendo a mujeres y niños/as víctimas de la violencia de género.

Nuestro trabajo nos ha permitido captar el malestar de algunos/as profesionales debido al siguiente supuesto: algunas de estas entidades, partiendo de una iniciativa privada y tratando de proyectarse de forma desinteresada sobre la ciudadanía, acaban por generar modelos muy inflexibles para los y las trabajadores/as, incurriendo en prácticas abusivas y utilizando la entidad con fines lucrativos. Las siguientes citas denuncian lo hasta ahora comentado:

"Ese dinero se debía gastar en bien de la entidad, pues empezaba a haber personas que se pusieron en posiciones de poder con sueldos que nadie conocía...". Adrián.

"Una cosa que tiene que ver con el servicio a los demás y se convierte en una empresa que quiere más, más poder y más... esta ambición es a veces difícil de encajar". Laura.

- Marco normativo y legislativo que permite las condiciones de trabajo denunciadas

Este marco, que ha sido regulado por la reforma laboral implantada en el 2012, ha supuesto profundos cambios en la legislación actual; entre ellos, aquellos que tienen que ver con las contrataciones, los despidos y la flexibilidad contractual. Según Bentolia y Jansen (2012), esta nueva normativa supone un cambio en el equilibrio del mercado de trabajo español: tanto

por las nuevas regulaciones de despido como por los nuevos marcos legales de las relaciones laborales.

- Precariedad del mercado laboral

Algunos de los elementos mencionados en este apartado nos conducen directamente a las formas de trabajo precarizadas, lo cual supondría el debilitamiento de la relación entre la persona trabajadora y el empleador, los contratos a tiempo parcial y temporales, las horas extra no remuneradas o los sueldos bajos. Según Bacaria, Coll y Sánchez-Monticano (2015), actualmente, existen “empleados indefinidos que gozan de seguridad laboral y amplios beneficios sociales, coexistiendo, por otro lado, con empleados temporales con escasa cobertura social y elevada estacionalidad” (p. 15). Nuestros/as participantes formarían parte de este segundo grupo.

Encontramos grandes similitudes con respecto a las comparaciones que se han llevado a cabo con las profesionales de Brasil respecto a las condiciones de trabajo. Pese a que el contexto cultural, el mercado laboral y la legislación vigente son diferentes, este sector en Brasil también está afectado por estos problemas. No obstante, las dificultades se sitúan de forma más contundente en la falta de infraestructura física, la falta de disponibilidad de recursos humanos y materiales, la seguridad y desarticulación de la red para el ejercicio de la atención a las víctimas de la violencia contra las mujeres.

- La fuerza de trabajo femenina

Las siguientes citas, extraídas del trabajo realizado con las trabajadoras entrevistadas, exponen algunos problemas que continúan aquejando a la organización y a las desigualdades en el mercado laboral en base al género femenino:

“La responsabilidad continúa siendo de la mujer, si estás sola no te cuento, entonces si además de esto tienes que sacar tiempo para el autocuidado... el día a día no es fácil”.
Cristina.

"Este doblecuidado, doblejornada que hacemos las mujeres, laboral... te deja poco tiempo para el autocuidado". María.

"Lo que hemos hecho es sumar tareas porque la estructura no se ha adecuado a este cambio, las mujeres sufrimos la doble jornada laboral, la doble presencia...". Esther.

Entre los principales factores que destacan se encuentra el peso de las tareas domésticas y de los cuidados a familiares que recaen sobre las mujeres. A este hecho, debemos añadirle las condiciones de precariedad laboral que supone el trabajo que se realiza. Las narraciones de las participantes muestran la angustia que genera la siguiente cuestión; se trabaja para empoderar a mujeres (las usuarias) en un marco económico y social que desempodera y continúa maltratando a estas trabajadoras. Nos encontramos ante un mercado de trabajo en el que las desigualdades de género no menguan sino se transforman (Torns y Cáceres, 2012). Los datos aportados por la investigación realizada por estas autoras aseguran que se están perpetuando las desigualdades de género, al ritmo que se precariza el mercado laboral. No quedando al margen de ello las mujeres más cualificadas.

Este escenario ha sido corroborado por los resultados de nuestra investigación con profesionales de España. Situándonos en el marco de trabajo brasileño, encontramos una situación muy similar quedando afectada la calidad de vida de estas trabajadoras.

4.2. Las instituciones estudiadas

La organización estructural de las instituciones estudiadas, SIAD, asociaciones y entidades dedicadas a la erradicación de la violencia, se ha detectado que las mismas se organizan en algunas ocasiones de una forma jerárquica y rígida, dejando pocos espacios para que el o la profesional puedan sentirse en la comodidad de expresar sus problemas o en la confianza de trasladar sus inquietudes. Asimismo, y, aunque la pretensión de estos equipos es el trabajo de forma horizontal, sobre todo cuando hablamos de asociaciones privadas, la estructura organizativa suele ser vertical y jerarquizada.

Otro de los elementos detectados y relacionados con las instituciones tiene que ver con la escasez de recursos materiales y humanos para desarrollar el trabajo en condiciones óptimas. Sobre esto último, encontramos en nuestro análisis, por ejemplo, la falta de tiempo para atender los casos de forma adecuada o la ausencia de redes de apoyo entre profesionales para abordar la situación de las mujeres. La rigidez y jerarquización de las instituciones puede propiciar la falta de atención en la resolución de conflictos y una inadecuada gestión de los riesgos psicosociales.

Esta situación ha sido comúnmente citada por las profesionales brasileñas y no tanto por las españolas. Esto podría deberse a la falta de consolidación de políticas de género transversales o a una menor consolidación de los equipos de trabajo; no obstante, requiere de un estudio a profundidad de ello.

4.3. El contexto cultural

Todas estas concepciones, que han sido situadas en el artículo 1 (compendio de artículos) y artículo 5 (Anexos) de nuestro trabajo, nos llevan a reflexionar en un sentido más amplio; el contexto cultural en el que se desarrollan las prácticas económicas descritas, así como los tipos de violencia y dinámicas relacionales detectadas.

Continuamos viendo como las personas nos relacionamos en base a una estructura patriarcal y hegemónica. En un estudio de Vázquez, Pérez-Tarrés y Cantera (2018) en el cual se reflexiona acerca de la sociedad, la educación y la violencia, las autoras aseveran que “lo cultural impregna el modo en cómo nos relacionamos sea en el contexto que sea” (Vázquez, Pérez-Tarrés y Cantera, 2018). Se advierten también los peligros y dificultades de tratar de erradicar la violencia sin tener en cuenta algunos elementos que quedan ocultos tras la idea de una igualdad alcanzada.

Entre los elementos culturales que propician los modelos violentos, encontramos en el discurso de las personas que han participado en este trabajo la lucha por el poder, la lucha por

los recursos y la virulencia con la que en algunas ocasiones se llevan a cabo estos fenómenos. Cada uno de ellos, está relacionado con los modelos que imponen el patriarcado y el capitalismo, haciendo pasar las relaciones por procesos de control y dominio.

Consideramos que las diferentes situaciones y cuestiones mencionadas en este apartado pueden entenderse como indicios de que algo no funciona bien en tanto que todo ello tiene repercusión no solo para la calidad de vida de quienes han participado en nuestra investigación, sino también para su salud física y psicológica y para el desarrollo de la sociedad en general. Nuestros resultados nos conducen a poner énfasis y no dejar a un lado el marco cultural en la comprensión del problema y su intervención.

4.4. Otros elementos sobre la reproducción y origen de las conductas violentas

Por último, otros factores han sido mencionados como relevantes en la reproducción y origen de las conductas violentas dentro de los equipos:

Entre ellos, encontramos los sentimientos negativos que detectan y exponen las personas entrevistadas y los problemas de gestión emocional derivados de ellos. También, el aprendizaje personal de las conductas violentas dentro del marco cultural anteriormente mencionado y, por tanto, las propias historias y vivencias personales de violencia que están siendo transferenciadas tanto al equipo como a las usuarias de los servicios. El narcisismo o la perversión como características personales, según las narraciones analizadas, están presentes en las personas que llevan a cabo conductas violentas contra sus compañeros/as en este ambiente laboral.

5. Repercusiones físicas, psicológicas y asistenciales de sufrir violencia laboral en este ambiente y medidas para hacerle frente (autocuidado)

Entre los intereses planteados al inicio de esta investigación, se encontraba el poder realizar aportaciones prácticas fruto de los fenómenos que acontecieran a las y los participantes en este trabajo. Nos pareció muy interesante indagar en los efectos y en las repercusiones que supone el trabajo contra la violencia en las personas, con el fin de poder contribuir a la resolución de las problemáticas halladas. Para ello, se expone el artículo 2 en el cuerpo central del trabajo y los artículos 3 y 4 en Anexos.

Sin lugar a dudas, nuestros datos confirman aquello que ha resultado significativo en otras investigaciones (Claramunt, 1999; Arón & Llanos, 2004; Ojeda, 2006; Rebullida, 2010; Acinas, 2012; Bernad, Pérez, Díaz, García, & Villagrasa, 2013; Cantera & Cantera, 2014), Gomà-Rodríguez, Cantera y Pereira, 2018); el trabajo contra la violencia de género impacta en la salud psicológica de los y las trabajadoras. Las principales repercusiones halladas entre las profesionales españolas podrían clasificarse en:

- Consecuencias sobre la salud: Se han podido detectar diversos problemas psicológicos (síntomas de ansiedad y depresión, inseguridad, baja autoestima, insomnio, inquietud, etc.) y físicos (problemas músculo esqueléticos, dolores de cabeza, bajada de defensas, entre otros).
- Consecuencias laborales: En este apartado podemos encontrar información acerca de la incidencia del trabajo contra la violencia en la propia práctica asistencial. Las transferencias de sentimientos, el agotamiento y la desmotivación respecto a la tarea fueron problemáticas halladas.

- Consecuencias sobre el bienestar general: Otras problemáticas como discusiones con la pareja, reducción del tiempo libre o dificultades para establecer límites han sido comúnmente comentadas por los y las participantes.
- Experiencias positivas: Entre nuestros datos, encontramos también, aquellos que recalcan que el trabajo contra la violencia ha supuesto un gran fortalecimiento, empoderamiento y aprendizaje de vida.

Recordamos que todas estas consecuencias sobre la salud pueden ser consideradas como riesgos psicosociales inherentes al trabajo contra la violencia de género. De no ser tenidas en cuenta, pueden acabar acarreando problemas graves de salud, ausentismo, bajas laborales, rotación en los equipos de trabajo o traumatización de los equipos, entre otras (Gomà-Rodríguez, Cantera y Pereira, 2018).

De otro lado, sentimientos como la rabia, la frustración o la inseguridad respecto al trabajo son compartidas por todas las personas participantes. No obstante, las profesionales brasileñas, no indican repercusiones sobre la salud física y psicológica de una forma tan evidente como las y los de España, tampoco se reconocen los riesgos psicosociales. Este hecho queda plasmado posteriormente en las formas de autocuidado que se ponen en práctica.

Entre los resultados más relevantes encontrados está la gran necesidad de llevar a cabo un autocuidado de forma adecuada para poder atenuar o amortiguar aquello que supone el trabajo contra la violencia. Las profesionales españolas lo desarrollan mediante distintas experiencias individuales: desconectar, repararse, compartir, reflexionar y vivir la soledad, tener esperanza e ilusión, hacer deporte (conectar con el cuerpo), eliminar hábitos de vida perjudiciales, compartir experiencias, tener contacto con la naturaleza y animales, ser positivo, realizar terapia o realizar actividades distractoras. Podemos ver cómo, para preservar su salud, estas y estos profesionales recurren a prácticas de autocuidado. En el caso de las profesionales brasileñas se observa como su autocuidado está muy relacionado con la

red de apoyo familiar (madre, hijo y pareja). Estas diferencias en la forma de realizar autocuidado estarían muy mediadas por los contextos culturales estudiados, en tanto que en el contexto de Brasil, las profesionales continúan teniendo un mayor arraigo a las prácticas familiares que las sitúan como únicas cuidadoras, dejando un menor espacio para su propio cuidado.

Otra de las categorías halladas y con gran relevancia sobre esta temática son las medidas de cuidado institucional. Las mismas no siempre son contempladas por los organismos o empresas en las que se desempeñan profesionalmente los y las trabajadores/as. Esto, constituye una problemática frecuente en cuanto a que no se reconocen –y por tanto existe una falta de conciencia institucional- los riesgos psicosociales inherentes al trabajo contra la violencia. Sin embargo y, desde la lucha de estos y estas profesionales en cuanto a esta temática, se ha conseguido instaurar algunas prácticas de autocuidado institucional favorables: supervisiones, formación en distintos temas y cursos con énfasis en la mejora postural.

Por último, nos interesa destacar las repercusiones que han sido reconocidas respecto a la práctica asistencial. Con ello, queremos hacer visible la importancia de considerar el impacto emocional de la violencia sobre estos/as profesionales; no sólo como testigos de la misma, sino también como víctimas. Por ejemplo, Laura reconoce en una de las entrevistas:

“Yo no he dejado de atender a las señoras o de relacionarme con ellas de manera distinta porque por aquí alguien me estaba pellizcando o... pero bueno... de manera inconsciente seguramente algo debe haberse transmitido”

Nos encontramos ante una realidad (las situaciones violentas anteriormente comentadas) cuyas repercusiones van más allá de lo personal; afectan en lo laboral a nivel íntimo pero también a nivel asistencial. Este hecho coloca una vez más el foco en la denuncia de estas

situaciones. También, sigue poniendo énfasis en impulsar acciones que permitan develar los problemas que suceden en estos contextos y soluciones para que no se sigan produciendo.

En el análisis de las informaciones reportadas por las profesionales de Brasil, encontramos que las mismas no reconocen un prejuicio directo sobre las usuarias pero si expresan como el cansancio emocional y las dificultades relacionales entre los profesionales o instituciones dificultan el trabajo diario.

Esta investigación ha mostrado las experiencias subjetivas de atención de quienes atienden a víctimas de violencia, sus obstáculos y dificultades, y ha puesto de manifiesto la carencia en las medidas de autocuidado institucional.

6. El escenario brasileño

A lo largo de los apartados anteriores y a través de los artículos que pueden revisarse en la sección Anexos de esta tesis, se han expuesto ampliamente los resultados más relevantes del trabajo que se ha realizado en Brasil y se han realizado comparaciones con lo hallado en España. Sin embargo, en adelante y en forma de síntesis, queremos señalar los puntos más notables que el estudio en este contexto ha aportado a nuestro trabajo.

En primer lugar, al realizar comparaciones con el contexto de España, hemos podido reconocer situaciones que consideramos de carácter estructural o de naturaleza intrínseca a los fenómenos que estudiamos. La existencia de un modelo económico neoliberal en ambos países fragua las bases de prácticas laborales caracterizadas por la precariedad laboral, largas jornadas de trabajo y bajas remuneraciones. Otro de los elementos reconocidos como estructural es el modelo de referencia patriarcal: el mismo queda reflejado a través de diversas situaciones. Por ejemplo, sabemos la magnitud que tiene el fenómeno de la violencia de género en ambos países; sabemos la existencia de una gran cantidad de casos atendidos de violencia de género dentro de los equipos profesionales que estudiamos. Consideramos que la

precarización y la situación de vulnerabilidad en que el sistema pone a estas y estos profesionales es muestra de la falta de cuidado y de la ausencia de conciencia social e institucional ante la violencia de género y lo interpretamos como una resistencia social y cultural a poner fin al problema de la violencia de forma contundente. Todo lo hasta ahora mencionado estaría abalado por esas macro prácticas patriarcales presentes en los dos escenarios estudiados.

Nuestros resultados indican que el maltrato sufrido y descrito por las profesionales brasileñas en su contexto laboral tiene muchas similitudes con aquel que ha podido detectarse en España. Por ello, apelamos a que este fenómeno tiene características que más que considerarse intrínsecas y dependientes del contexto en el que se manifiesta, traspasa las fronteras evidenciando así lo arraigado del sistema patriarcal y el daño a nivel mundial que sus premisas causa. Entre las más importantes destacamos que la víctima suele ser una mujer, que su naturaleza es cambiante, su capacidad de adaptación y los efectos devastadores que genera para quienes la sufren, invisibilizan (Cantera, 2002) su detección o trabajo para erradicarla aún para los y las profesionales especializados/as. De otro lado, nuestros resultados indican que estos y estas profesionales están atravesados por pensamientos, sentimientos y emociones muy parecidas al enfrentarse al trabajo contra la violencia (rabia, miedo, injusticia, tristeza, entre otros).

El último de los puntos que nos gustaría destacar en este apartado tiene que ver con aquellos aspectos que sí se han mostrado dependientes del contexto y ligados a las prácticas culturales estudiadas. Respecto a cómo la configuración de las relaciones sociales, familiares y laborales afecta a las prácticas de autocuidado reconocidas. En el contexto brasileño, el apoyo social en el ámbito familiar ha sido reconocido como fundamental y una fuente de autocuidado, en detrimento de otras prácticas consideradas muy relevantes en el contexto de España (hacer ejercicio, desconectar, espacios de soledad, entre otros). Este hecho, puede

estar ligado a que, según los relatos de quienes participaron, las mujeres brasileñas pasan un gran número de tiempo en espacios familiares, dedicando su tiempo al cuidado del hogar y de otras personas.

7. Contribuciones desde la investigación realizada en Chile

Por las cuestiones que dicta el tiempo de entrega de esta tesis no ha sido posible añadir un artículo, finalizado y enviado a alguna revista científica, con toda la información extraída en el estudio que se llevó a cabo en la ciudad de Concepción, Chile, durante mi estancia doctoral. No obstante, en este apartado, presento un avance de los datos que me permitirá desarrollar otro artículo cuyo objetivo será el siguiente: comparar las dinámicas relacionales violentas entre los equipos encargados de erradicar la violencia en Chile y España; y posteriormente, un artículo con la comparación entre los países implicados en esta investigación: España, Brasil y Chile.

Encontramos, algunas similitudes y otras diferencias respecto a los discursos analizados entre estos y estas profesionales. Las mismas, van a ser presentadas siguiendo las categorías y subcategorías halladas en el contexto chileno (en relación al objetivo general del artículo que será presentado), con el propósito de encontrar diferencias estructurales que nos permitan repensar y reflexionar los contextos socioculturales investigados.

En este trabajo, realizado entre los meses de noviembre y diciembre de 2018, se entrevistó a siete profesionales dedicadas al trabajo de intervención (o prevención) con víctimas de violencia de género de la comuna de Concepción (Chile). Participaron cinco mujeres y dos hombres siendo la media de edad 28,7 años. Tratando de replicar la investigación realizada en Barcelona, la metodología fue la misma, a excepción de la adaptación de algunas preguntas de la entrevista al contexto cultural. Se siguieron los mismos procedimientos éticos

(consentimiento informado, información acerca de la investigación, derecho a abandonarla, confidencialidad, etc.).

Para cumplir nuestro propósito, se van a presentar las categorías y subcategorías (Tabla 1) halladas en relación a las siguientes preguntas; ¿Qué conflictos se ha encontrado a lo largo de su práctica profesional? ¿Con qué tipos de violencia se ha encontrado en su trabajo contra la violencia de género? ¿Qué explicaciones le atribuye a este tipo de violencia? ¿Cree que afectan las características de este trabajo a la producción de violencia laboral? No obstante, algunas de las categorías encontradas y relacionadas con estos fenómenos surgieron mientras se desarrollaban otras cuestiones, a lo largo de toda la entrevista.

Tabla 1 Categorías, subcategorías y elementos de análisis del estudio en Chile

Categoría	Subcategorías	Elementos de análisis
Conflictos laborales	Institución	Alcalde
	Jefatura	Ámbito rural
	Compañeros/as	Ideología
	Usuarios/as	Obscurantismo
	Superiores	Contrataciones Rotación de profesionales Desprotección legal de los y las trabajadores/as
Acciones maltratantes reconocidas	Maltrato psicológico	Misoginia
		Insultos
		Falta de comunicación
		Enemigas
		Cahuín
		Rivalidad
		Desconfianza
		Inseguridad
		Desesperanza
		Chantaje
Presión		
Competencia		
Cambios contractuales y legales		
Motivos atribuidos a la violencia	Imposición de la propia ideología política	Modelo cultural Confusión de roles
	Estructura de poder institucional	Terciarización de los servicios
	Falta de formación	Falta de espacios de autocuidado
	Jerarquización de las	

relaciones	Reflexión de la propia historia de violencia
Propia historia de violencia	Reproducción del poder
Elementos culturales	Falta de herramientas para afrontar conflictos
Existencia de diversos organismos	

Fuente: Elaboración propia.

Como podemos ver, el análisis de los datos reportado por las narraciones de las personas participantes en Chile nos ha llevado a la construcción de las mismas categorías que en el contexto español. No obstante, encontramos sustanciosas diferencias respecto a las subcategorías; emergen algunas nuevas que no fueron halladas en el estudio de España y otras con considerable peso e importancia en Barcelona no han sido reconocidas en Concepción-Chile.

Respecto a la primera categoría, conflictos laborales, se han encontrado cuatro subcategorías coincidentes (conflictos con la institución, con superiores, con usuarios y con compañeros). Sin embargo, la subcategoría conflicto con jefatura no emergió del discurso de los y las profesionales españoles/as. La jefatura, en Chile, podría ser entendida como un organismo que organiza a nivel político y económico diferentes instituciones que son dependientes de ella. A pesar de que también encontramos una figura similar en el contexto de España (en Cataluña, por ejemplo, la Generalitat), la misma no ha sido señalada como fuente de conflictos por los y las profesionales.

Otras diferencias podemos encontrarlas en los elementos de análisis que configuran las subcategorías. Por ejemplo, se destaca en el análisis de la información de Chile los contextos rurales, como una de las fuentes principales de conflicto con usuarias. También se le otorga una gran importancia a la figura de los alcaldes como fuente de problemática en estos servicios.

En la segunda categoría, acciones maltratantes, encontramos una única subcategoría; maltrato psicológico. La misma, es coincidente con una subcategoría encontrada en el análisis

realizado con la información de España. También, lo son los elementos de análisis y las dinámicas y procedimientos que estaría siguiendo el fenómeno de la violencia en ese contexto (instaurar el miedo, angustia, desconfianza, amenazas, rumores, etc.). Por ejemplo,

María comenta:

“Yo creo que los equipos en general, de los servicios públicos, por lo menos en Chile, son maltratados, por la situación contractual que tienen, porque tienen bajas remuneraciones, muchas exigencias, y en el fondo se les pide un poco que trabajen por amor al arte”.

“Yo demandé a la institución por hostigamiento laboral. Y fue hacía mi y hacia demás compañeros pero nadie se atrevía a demandarla (...) estuve tres meses con licencia psiquiátrica, me intenté matar porque me amenazaba que me iban a demandar y era de un partido político que tenía fuerza aquí en Chile”

Las diferencias, por tanto, han sido encontradas en la ausencia de otras subcategorías que aporten más información al fenómeno de la violencia en ese contexto. Si la violencia laboral existe de igual forma, nuestra hipótesis apunta al hecho de que exista una menor capacidad para reconocer y nombrar los patrones y procesos violentos que se están produciendo en esos escenarios por parte de los y las profesionales chilenos/as. Otro elemento que podría estar contribuyendo a que la categoría tuviera menos riqueza en cuanto a su contenido, es el miedo de algunos/as trabajadores/as a que quede un registro sobre aquello que relatan. En algunas entrevistas, las personas empezaron tímidamente a explicar la violencia en su puesto de trabajo cuando se hubo apagado la grabadora. Este hecho nos permite intuir que una parte de sus vivencias no fue compartida en la investigación.

Por último, la categoría motivos atribuidos a la violencia en el contexto de Chile, coincide con respecto a la subcategoría poder, cultura y jerarquización de las relaciones con los resultados hallados en España. La coincidencia respecto a estas subcategorías nos lleva a comprender estos procesos como marcos estructurales, relacionados con modelos macrosociales que estarían atravesando elementos de identidad cultural de las poblaciones estudiadas. En palabras de una participante chilena:

“Hay una cuestión de poder. Una cuestión de poder porque en el fondo todas las estructuras son una copia fiel de las estructuras de la sociedad dominada por la ideología masculina de control, de dominación, repetía eso, en esta estructura, en este pequeño espacio de solidaridad con las mujeres, de acogida y de ayuda. Entonces, siempre, la persona que estaba a cargo de la dirección repetía comportamientos que son propios de lo masculino cuando está en el poder”. Amanda.

“Necesitamos reconstruir una sociedad donde el equilibrio entre hombres y mujeres no lleve a imaginar la sociedad como algo que tiene que ser estructurado bajo la condición de poder, tal vez bajo la condición de solidaridad, bajo la condición de los valores de hermandad, comunitarios, no sé, sin estar utilizando esta magia del poder que se le da a una persona que habla más fuerte, que es más alto, que es más gordo, que es más buen mozo o que tiene más formación.” Amanda.

Las subcategorías, falta de formación y propia historia de violencia también son coincidentes en ambas investigaciones. Las subcategorías imposición de la propia ideología política y existencia de diversos organismos no fueron halladas en el contexto de España. Entre las principales diferencias que hemos podido encontrar a nivel general se encuentra el gran peso de los factores políticos (posicionamiento político, cambio de gobierno, etc.) que mencionan los y las entrevistados/as en el contexto chileno respecto a diversos fenómenos (condiciones laborales, producción de violencia, marco laboral maltratante, etc.). Si bien en el contexto de España también se pudieron reconocer algunos de estos elementos, los mismos no surgieron con la misma frecuencia e intensidad. Es necesario hacer un análisis del contexto político chileno y sus componentes con el fin de poder ofrecer una explicación exhaustiva de este supuesto. Las palabras de Marcos son ejemplo de lo anteriormente mencionado:

“Conflictos con la institución porque lamentablemente en el lugar donde yo me encontraba, la municipalidad estaba..., el alcalde que era un alcalde de derecha, entonces, tenía una visión respecto de la violencia igual un poco más fuera de lugar, por decirlo de alguna forma. No entendía algunos conceptos y no entendía algunos trabajos que nosotros pretendíamos hacer y siempre teníamos encontrones con él, nos prohibía hacer algunas cosas”.

Por último, la existencia de diferentes organismos que controlan el trabajo de los y las profesionales ha sido reconocida como un factor que puede estar generando situaciones de violencia. Las tensiones entre los diferentes organismos recaen también sobre quienes trabajan, erosionando su salud física y emocional.

Este breve aporte de los resultados encontrados en Chile, a través del cual hemos podido avanzar algunos datos que nos permiten mirar más allá de los contextos hasta ahora trabajados (Brasil y España), nos brinda la posibilidad de continuar indagando en los procesos culturales y sociales, así como en todo aquello relacionado con la estructura de las sociedades en general en relación al fenómeno de la violencia.

8. Referencias

- Acinas, M. P. (2012). Burn – out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos burn-out and compassion fatigue in palliative care professionals. *Revista Digital de Medicina Psicosomática Y Psicoterapia*, 2(2012), 1–22. Recuperado de: http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf
- Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., y Toro, J. (2018). *Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile considerando diferencias ocupacionales y de género. Estudio en tres sectores económicos*. Santiago, Chile: CEM, Fondecyt, PEPET. Recuperado de: <http://docplayer.es/56984075-Elisa-ansoleaga-moreno-ximena-diaz-berr-amalia-mauro-cardarelli-juan-pablo-toro-cifuentes.html>
- Arón, A. M., y Llanos, M. T. (2004). Cuidar los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 1(2), 5–15. Retrieved from <http://localhost:80/jspui/handle/10720/259>
- Bentolila, S. y Jansen, M. (2012). La reforma laboral de 2012: una primera evaluación. *Apuntes Fedea*, (X), 1-16. Recuperado de <http://documentos.fedea.net/pubs/ap/2012/al-2012-14.pdf>
- Bacaria, C., Coll, J. M. y Sánchez-Montijano, E. (2015). El mercado laboral en España: problemas, retos y tendencias de futuro. *BertelsmannStiftung*, 1(1), 1-12. Recuperado de: https://www.social-inclusion-monitor.eu/uploads/tx_itao_download/EZ_Policy_Brief_SIM_Europe_ES_2015_03.pdf
- Bernad, M. J., Pérez, J., Díaz, E., García, C., y Villagrasa, V. (2013). Cuidado y autocuidado de los profesionales de intervención directa. Aragón: Colegio oficial de psicólogos de Aragón. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/270076039/Cuidado-y-Autocuidado-de-Los-Profesionales-de-Intervencion-Directa-2>
- Cantera, L. M., y Cantera, F. M. (2014). El auto-cuidado activo y su importancia para la Psicología Comunitaria. *Psicoperspectivas: Individuo Y Sociedad*, 13(2), 88–97. <http://doi.org/10.5027/Psicoperspectivas-vol13-issue2-fulltext-406>
- Claramunt, M. (1999). Ayudándonos para ayudar a otros: guía para el autocuidado de quienes trabajan en el campo de la violencia intrafamiliar. Guía, San José, Costa Rica: Organización panamericana de la salud. Recuperado de: <http://xa.yimg.com/kq/groups/13786338/1641768601/name/AUTOCUIDADO+DE+TRABAJADORES+CONTRA+VIF.pdf>
- Díaz, X., Mauro, A., Ansoleaga, E., y Toro, J. P. (2018). Violencia de género en el trabajo en

- Chile: Un campo de estudio ignorado. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 42-48. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100042>
- Farias, A., Sánchez, J., y Acebedo, G. (2012). La violencia ocupacional en centros de atención primaria de la salud. *Revista de Salud Pública*. (16) 1, 19-26. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/handle/10803/462212>
- Fernandez, L. (2001). El acoso moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso. *Revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales*, 1(1), 154-157. Recuperado de: <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/TRABAJO%20ALONZO/el%20acoso%20moral%20en%20el%20trabajo.pdf>
- Gomà-Rodríguez, I., Cantera, L.M. y Pereira da Silva, J. (2018). Autocuidado de profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia en la pareja. *Psicoperspectivas*, 17(1), 1-12. Recuperado de: <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/1058/764>
- Hirigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral*. Barcelona: Paidós Iberica, S.A.
- Morales, G. y Lira, E. (1997). Dinámicas de riesgo y cuidado de equipos que trabajan con situaciones de violencia. En E. Lira (Ed.), *Reparación, derechos humanos y salud mental* (105-121). Santiago: CESOC.
- Morales, F., Pérez, J.C. y Menares, N. (2003). Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile* (7)1, 9-25.
- Matas, C. R., y García, O. (2006). La externalización de servicios públicos en España: la necesidad de repensar una nueva gestión pública planificada, controlada y evaluada. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 35(6), 1-22. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533667008>
- Ojeda, T. E. (2006). El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual. *Revista Peruana de Ginecología Obstetricia*, 1(52), 21-27. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol52_n1/pdf/a05v52n1.pdf
- Puhl, M., Izcurdia, M., Oteyza, G. y Escayol, M. (2016) Síndrome de burnout en profesionales que asisten a víctimas de violencia familiar. *Anuario de Investigaciones*, (XXIII), 229-236. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369152696023> ISSN 0329-5885

- Quiñones, Cantera y Ojeda (2013). La violencia relacional en contextos laborales que trabajan contra la violencia. En Cantera, Pallarès & Selva (Ed.). *Del malestar al bienestar laboral* (pp.77-105). Barcelona: Amentia.
- Torns, T. y Cáceres, C. (2012). Las desigualdades de género en el mercado de trabajo: entre la continuidad y la transformación. *Revista de Economía Crítica* 12(1), 178-202.
Recuperado de:
<http://www.revistaeconomicacritica.org/sites/default/files/revistas/n14/Semimonografico-4.-Torns-Recio.pdf>
- Vázquez, M., Pérez-Tarrés, A., Cantera, L.M., Pereira, J. (2018). Reflexiones en torno a la sociedad, violencia y educación. *Inter-Ãçao*, 43 (2), 467-483.
<https://doi.org/10.5216/ia.v43i2.54505>

SECCIÓN IV

“—Me podrías indicar, por favor, ¿hacia dónde tengo que ir desde aquí?
 —Eso depende de adónde quieras llegar.
 —A mí no me importa demasiado adónde.
 —En ese caso da igual hacia dónde vayas...
 —...siempre que llegue a alguna parte.
 — ¡Oh! Siempre llegarás a alguna parte —añadió— si caminas lo suficiente
 (Alicia en el País de las Maravillas)”

CONCLUSIONES

En esta sección, el o la lector/a puede encontrar un conjunto de cuestiones que permiten ir más allá de los resultados obtenidos. Tras la compleja tarea que supone la realización de una tesis por compendio, nos parece imprescindible contar con secciones que aglutinen el conocimiento que se desprende del trabajo realizado. También, apartados que nos permitan visualizar futuros caminos para continuar avanzando en la comprensión de los fenómenos y problemas que se abordan en esta investigación.

Por ello, estas conclusiones, están organizadas en torno a cuatro puntos; introducción, puntos fuertes y limitaciones, posibles líneas de investigación futura y reflexiones. Nuestras conclusiones, que son el punto y final del trabajo realizado durante los tres años de trabajo doctoral, deben ayudarnos a comprender el alcance de los resultados que presentamos, subrayando la importancia de continuar investigando para combatir la violencia en todas sus dimensiones.

1. Introducción

En este trabajo, en el que hemos investigado la violencia que se produce en los equipos encargados de erradicarla, se ha realizado un recorrido que nos ha permitido entrever diferentes elementos relacionados con las vivencias de las personas participantes en diversos contextos. Hemos apreciado la complejidad de los fenómenos que estábamos estudiando al visualizar el entramado de influencias entre aquello social, individual y cultural. Se ha mostrado como esta complejidad, además, incide en la capacidad de quienes están insertos en esas problemáticas para poder enfrentarlas. Tratando de realizar aportaciones, hemos decidido descender desde la teoría hasta las propuestas más prácticas, planteando algunas aportaciones relacionadas con el autocuidado y con la forma de investigar con temáticas sensibles.

Puesto que los planteamientos generales de esta tesis ya han sido desarrollados en apartados anteriores, en este capítulo nos proponemos a realizar algunas reflexiones que permitan enriquecer el contenido de la tesis. Se van a incluir en las mismas los puntos fuertes y débiles (limitaciones) de nuestro trabajo, algunas propuestas para vías de investigación futuras y se va a realizar una recapitulación de los conceptos más relevantes a modo de síntesis del trabajo.

2. Puntos fuertes y limitaciones

Como puntos fuertes en esta tesis podríamos destacar; las aportaciones que realiza respecto a la visibilización del fenómeno de la violencia en este ambiente laboral y que ofrece puntos de partida teóricos para crear una investigación exhaustiva y una intervención efectiva en este ámbito. Este trabajo ha sido llevado a cabo en un contexto internacional cuestión que enriquece de forma considerable las aportaciones realizadas. Con ello, hemos podido apreciar el peso de las variables culturales en cuanto a las prácticas individuales; por ejemplo, se

aprecia la influencia del contexto en la forma de entender y llevar a cabo el autocuidado por parte de los y las profesionales. También, se han podido apreciar cuestiones que se repiten en los ambientes laborales estudiados, lo que nos ha llevado a entender los mismos como elementos estructurales presentes en las sociedades estudiadas. A nivel teórico, sugiere cuestiones relevantes en el campo de la violencia y reflexiona acerca de los factores que influyen en esta problemática de forma exhaustiva. Nuestro trabajo pone en la palestra la vigencia de debates sobre la reproducción individual de la violencia y los modelos sociales en cuanto los y las trabajadores entrevistados/as (que son profesionales de la intervención) reflexionan en torno a las causas de la violencia que se produce entre parejas heterosexuales y homosexuales, también sobre la importancia del poder en las relaciones humanas y sobre los riesgos de asumir un modelo social basado en las relaciones de poder y dominio. Más allá de las ideas que las personas participantes nos han aportado, se ha investigado a través de sus vivencias el fenómeno de la violencia en ese ambiente laboral; corroborando como a pequeña escala (en los grupos) se reproducen los mismos fenómenos que podemos apreciar a gran escala social. Este supuesto, nos preocupa profundamente en cuanto a que apreciamos muy pocas iniciativas de intervención que lo tengan en cuenta.

A nivel práctico o pragmático, ofrece diferentes medidas de cuidado y autocuidado presentadas como saludables a través de la percepción de las personas participantes que pueden ser llevadas a cabo e implementadas a nivel organizacional o de forma personal por quienes trabajan en este sector. También y, reflexionando acerca de cómo se interviene en casos de violencia en ámbitos muy diversos, ofrece algunos puntos importantes a tener en cuenta en el abordaje social, cultural e institucional de la violencia (formación de profesionales, políticas públicas, aprendizajes igualitarios, etc.). Por último, fruto de la investigación realizada en los ambientes culturales descritos, se ha abordado la importancia

de considerar la violencia como una *temática sensible* a la hora de investigar, ofreciendo a otros/as académicos/as algunas consideraciones prácticas que pueden servir como guía.

Debido a que no existe un gran corpus teórico de información relativa a esta temática, los resultados de esta investigación no pueden ser ampliamente discutidos en comparación de otros estudios. Otra de las limitaciones que está intrínseca a este tipo de trabajos es la dificultad de acceder a los relatos de las personas participantes; no solo en cuanto a conseguir personas dispuestas a contar su experiencia, sino también en el acceso a su propia intimidad (usando las entrevistas). Para subsanar este problema en nuestra investigación nos hemos fijado en las contradicciones en las narraciones de quienes han participado. Otra de las limitaciones que hemos tenido que manejar en este trabajo -a pesar de que el fenómeno de la violencia ya ha sido ampliamente estudiado en el tiempo y por muchos académicos/as- es la gran cantidad de cuestiones que el mismo deja sin poder dar respuesta. No obstante, sabemos, que para ciertos asuntos no existen respuestas definitivas; por eso, comprendemos que la importancia está en seguir caminando hacia formas de convivencia pacífica en todos los ámbitos. Con el objetivo de seguir ese camino, se proponen en el siguiente apartado algunas vías de estudio futuras.

3. Líneas de trabajo futuras

Debido a la gran cantidad de cuestiones que este trabajo deja abiertas, son muchos los caminos por los que podemos aun transitar para continuar arrojando luz a los fenómenos y cuestiones que han sido planteadas en esta tesis. Entre ellos, encontramos:

- Investigaciones que indaguen en el aprendizaje social de las conductas violentas y su relación con la resolución de conflictos y la gestión del malestar personal (cómo forma de afrontamiento de problemas). Aumentado el conocimiento de estos procesos podremos conocer las causas que inducen a

las personas a poner en marcha mecanismos y estrategias violentas para hacer frente a diversas situaciones. Además, la información extraída en este estudio puede ayudar a cuestionar los planteamientos que se realizan sobre la prevención e intervención en violencia. Tal y como se ha observado, la formación en violencia desde un punto de vista teórico es muy relevante, pero no es suficiente para evitar el surgimiento de la misma (pues los y las profesionales entrevistados/as la poseen). Se destaca en este trabajo la importancia de realizar cuestionamientos personales desde un punto de vista experiencial o vivencial para frenar la aparición de este fenómeno.

- Respecto a la violencia laboral, en este estudio se pone el acento no sólo en las personas en particular, sino también en las practicas institucionales y sociales que permiten que se produzca la violencia, por lo que investigaciones futuras podrían seguir investigando en el impacto que estas prácticas tienen sobre las instituciones y los/las trabajadores/as.
- La investigación futura podría abordar este tema a través de otros planteamientos, metodologías o formulando hipótesis desde otros marcos teóricos. Por ejemplo, desde la investigación cuantitativa o utilizando marcos culturales diferentes.
- Otros trabajos podrían continuar indagando acerca de lo que implica emocionalmente para los y las trabajadores/as la atención a víctimas de violencia en otros contextos y/o situaciones.
- A través de las aportaciones que realiza esta tesis, se puede trabajar en la implementación de planes de riesgos psicosociales por parte de empresas privadas e instituciones públicas basándose en el autocuidado activo.

- Es posible continuar estudiando a través de otros contextos culturales aquellas cuestiones estructurales que sabemos que se repiten en diferentes sociedades. Comprender estos supuestos nos ayudará a entender aspectos que van más allá de lo local y tienen relación con los modelos culturales imperantes.
- Se debe continuar investigando sobre la reproducción de la violencia. A través de esa investigación debe aumentarse la conciencia en torno a la relación entre la violencia en contextos muy situados y los procesos macrosociales que están siendo reproducidos en los grupos.

4. Reflexiones

Con el desarrollo de esta investigación hemos podido atisbar la importancia del marco cultural y social para comprender e intervenir en el ámbito de la violencia. Asimismo, las cuestiones políticas han tomado cada vez más importancia en nuestro trabajo; pues las mismas determinan prácticas económicas, median en los procesos culturales, determinan líneas de acción social e influyen con ímpetu en la vida privada de las personas.

Sobre esto último, nos surge la duda y nos preguntamos con gran preocupación como sería nuestra investigación si la lleváramos a cabo hoy en Brasil, tras la proclamación del gobierno de ultraderecha de Bolsonaro en enero del 2019. Sus posiciones nacionalistas, conservadoras y su oposición a los colectivos de mujeres, LGTBI, aborto, entre otros, nos llevan a preguntarnos la influencia de esta situación sobre el sector que hemos estudiado, sobre las profesionales entrevistadas y sobre la violencia de género en el país brasileño.

Tras todo lo argumentado hasta ahora, las aportaciones teóricas y también prácticas de nuestro trabajo, nos lleva a fomentar la denuncia social de:

- 1- Prácticas institucionales que resultan perniciosas para los y las trabajadores/as. Se ha propuesto que el clima macro económico y las políticas de austeridad empleadas en Europa a raíz de la crisis económica ha propiciado la desregulación del mercado

laboral y la privatización de los servicios públicos, situación que afecta a la calidad del trabajo de estos/as trabajadores/as.

- 2- La existencia de violencia psicológica y física, manifestada de diversas formas (ignorar, chantajear, culpabilizar, exigir, etc.) en ambientes en los que se trabaja para erradicar la violencia de género. La explicación que los entrevistados dan a este hecho tiene relación a varios fenómenos: el primero, se corresponde con el aprendizaje personal de la violencia dentro del contexto social en el que vivimos, por lo tanto, con la propia historia de violencia y su aprendizaje. Esto supondría que, en propias palabras de los participantes, la reproducción de la violencia se genera a nivel individual porque las personas aprenden a resolver conflictos o a conseguir objetivos a través de la misma y el conocimiento teórico (que estos y estas profesionales tienen) no es suficiente para contenerla. También, las prácticas institucionales y el mercado laboral generan situaciones de violencia estructural para los y las trabajadoras.
- 3- Patrones de violencia laboral parecidos a los descritos tradicionalmente como “el ciclo de la violencia” en las relaciones afectivas de pareja. Sobre esta dinámica, que ha sido ampliamente estudiada en las relaciones de pareja, No encontramos estudios que la relacionen con la violencia en otros contextos.
- 4- Ausencia de conciencia institucional respecto al impacto emocional que supone el trabajo contra la violencia. A pesar de que son muchas las investigaciones (también la aquí presentada) que han reconocido y definido el impacto del trabajo contra la violencia sobre los y las profesionales, las prácticas institucionales que se llevan a cabo son insuficientes para paliar los efectos de este fenómeno en la salud de quienes trabajan para erradicarla.

- 5- Ausencia de planes de riesgos laborales que permitan salvaguardar la salud física y emocional de los y las trabajadores/as fomentando y llevando a cabo prácticas de autocuidado activo.
- 6- Respecto al abordaje de la violencia, fragmentación de la misma sin tener en cuenta el contexto cultural en el que se produce, restando importancia a las prácticas culturales y sociales que la mantienen y reproducen.

Partiendo de lo hasta ahora expuesto y teniendo en cuenta que nuestras reflexiones solo son posibles lecturas sobre los resultados obtenidos, queremos destacar la importancia de este último punto por la gran importancia que esta investigación le otorga en el desarrollo de la investigación e intervención futura sobre la violencia.

Constantemente nos encontramos ante intervenciones en violencia en colectivos muy concretos. Por ejemplo, en los últimos años, se ha empezado a tratar a los hombres que ejercen violencia sobre las mujeres con planes que incluyen el cuestionamiento del modelo de referencia patriarcal y otros asuntos de índole psicológica. También, se crean planes de detección e intervención del acoso escolar, situando el problema en las aulas e interviniendo desde las mismas. Con estos ejemplos, podemos ver como se trata de abordar el fenómeno desde aquellos que lo sufren o ejercen. Esto último nos lleva a cuestionarnos diversos asuntos; el primero, tiene que ver con que no podemos asumir que a través de lo individual no se incida en aquello cultural, por tanto, consideramos que propiciando la problematización de cada una de las personas que conforman la sociedad deberíamos poder apreciar un cambio también en los modelos de referencia. La pregunta es ¿se le da la suficiente importancia a los aspectos sociales y culturales en los planes de intervención como para que a través de esos cambios individuales podamos apreciar cambios culturales?

Si asumimos que intervenir desde lo individual para crear cambios en lo macro no es suficiente, ¿de qué manera podríamos intervenir desde lo cultural hasta lo individual? ¿Supondría eso no situar la intervención en quien manifiesta el problema si no en un estadio anterior? ¿Se deberían hacer campañas de prevención en violencia en general que contemplen e incidan más en lo cultural que en la persona?

Otra de las grandes cuestiones que nos planteamos tiene que ver con aquellos elementos que conforman lo cultural y se están reproduciendo en el mundo actual. Como se entremezclan y normalizan prácticas culturales violentas en la sociedad de la información, Instagram, Facebook, Twiter, los videojuegos, WhatSapp, la publicidad con lo que se aprende en casa, en la escuela y en los ambientes de socialización próximos ¿qué sabemos sobre cómo estos elementos influyen sobre el problema que estudiamos?

No obstante, algunos pasos se han dado en este sentido, sobre todo, desde el feminismo, promoviendo una conciencia crítica no sólo respecto a las relaciones entre hombres y mujeres, sino también a otras cuestiones culturales como el modelo del amor romántico o los estereotipos de género, la violencia estructural y simbólica.

Definitivamente nuestra propuesta aboga por una mayor investigación y por una intervención que actué de forma simultánea en los múltiples sistemas que conforman el problema.

El tránsito de las sociedades es cambiante e impredecible, después de estos tres años de tesis doctoral y todo lo hasta ahora expuesto, concluimos con estas líneas una tesis doctoral que deja muchas cuestiones abiertas y muchas preguntas planteadas. Esperamos, en los próximos años, continuar investigando para dar respuesta a las mismas.

SECCIÓN V

ANEXOS

Esta sección, reúne documentos que por requerimientos académicos no han podido ser presentados en otros apartados de la tesis.

En la misma, aparecen cuatro artículos, desarrollados con la colaboración de académicos de la Universidad Autónoma de Barcelona y de la Universidad de Sergipe, en Brasil, que han sido enviados a revistas científicas para los que todavía no se tiene una respuesta de aceptación o rechazo. Estos artículos son clave para dar respuesta a los objetivos planteados en la tesis y, también, para comprender nuestros resultados y conclusiones. Antecedente a cada uno de los artículos, se puede encontrar una página en la que se especifica el nombre de los autores/as del trabajo, título del artículo, el nombre de la revista a la que se ha sometido y momento del proceso de revisión en el que se encuentra.

Además, hemos incluido en esta sección el guión de la entrevista realizado a las personas participantes en nuestro trabajo, así como el consentimiento informado que utilizamos para salvaguardar las cuestiones éticas.

ARTICULO 3

**Rotas e colisões no trabalho de atendimento às mulheres
vítimas de violência na Espanha**

Karine David Andrade Santos
Alicia Pérez-Tarrés
Leonor María Cantera Espinosa
Joilson Pereira da Silva

Revista: Ciencias Psicológicas
(Artículo en revision)

Rotas e colisões no trabalho de atendimento às mulheres vítimas de violência na Espanha

Resumo

Este estudo teve por finalidade descrever as condições de trabalho, investigar a experiência de atendimento a mulheres vítimas de violência e observar as práticas de autocuidado exercidas pelo grupo profissional em níveis pessoal, profissional, coletivo e institucional associações públicas e privadas na Espanha cuja efetivação foi promovida através da aplicação de um roteiro de entrevista com 10 profissionais de assistência a vítimas de violência contra a mulher. A exposição a condições de trabalho precarizadas, os indícios de adoecimento pela aproximação com a realidade atendida, os esforços de autocuidado pessoal através da psicoterapia individual, a insuficiência e inexistência de autocuidado institucional e os sinais da presença de relações violentas no trabalho são resultados desta investigação. Com isso, salienta-se a importância da efetivação dos programas de autocuidado vigentes e de elaboração de propostas de cuidar da equipe profissional com enfoque nas particularidades sociais, econômicas e culturais dos locais de intervenção.

Palavras-Chaves: profissionais da assistência a mulheres vítimas de violência; condições de trabalho; autocuidado.

Karine David Andrade Santos¹, Alicia Pérez-Tarrés ², Leonor María Cantera³ and Joilson Pereira Silva⁴

¹ Universidad Autónoma de Barcelona: Bellaterra-Barcelona, Barcelona, Espanha, Edifici B Despatx B5/040 , Campus de la UAB · 08193 Bellaterra(Cerdanyola del Vallès),(e-mail: ptt.alicia@gmail.com)

² Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, Brasil, Av. Marechal Rondon, s/n. Rosa Elze São Cristóvão/SE CEP: 49100-000, Brazil (e-mail: psimulti@gmail.com).

³ Universidad Autónoma de Barcelona: Bellaterra-Barcelona, Barcelona, Espanha, Edifici B Despatx B5/040 , Campus de la UAB · 08193 Bellaterra(Cerdanyola del Vallès),(e-mail: Leonor.Cantera@uab.cat)

⁴ Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, Brasil, Av. Marechal Rondon, s/n. Rosa Elze São Cristóvão/SE CEP: 49100-000, Brazil (e-mail: joilsonp@hotmail.com).

Resumen

Este estudio tuvo por finalidad describir las condiciones de trabajo, investigar la experiencia de atención a mujeres víctimas de violencia y observar las prácticas de autocuidado ejercidas por el grupo profesional en niveles personal, profesional, colectivo e institucional asociaciones públicas y privadas en España cuya efectividad fue promovida a través de la aplicación de un itinerario de entrevista con 10 profesionales de asistencia a víctimas de violencia contra la mujer. La exposición a condiciones de trabajo precarizadas, los indicios de

enfermedad por la aproximación a la realidad atendida, los esfuerzos de autocuidado personal a través de la psicoterapia individual, la insuficiencia e inexistencia de autocuidado institucional y los signos de la presencia de relaciones violentas en el trabajo, son resultados de esta investigación. Con ello, se indicaba la importancia de la efectividad de los programas de autocuidado vigentes y de la elaboración de propuestas de cuidar del equipo profesional enfocando las particularidades sociales, económicas y culturales de los equipos de intervención.

Palabras Clave: profesionales de la asistencia a las mujeres víctimas de la violencia; condiciones de trabajo; autocuidado

Abstract

The aim of this study was to describe the working conditions, to investigate the experience of attending to women victims of violence and to observe the self-care practices practiced by the professional group at personal, professional, collective and institutional levels in care centers in Spain whose effectiveness was promoted through the application of an interview script with 10 professionals of assistance to victims of violence against women of public and private associations in Spain. Exposure to precarious working conditions, signs of illness by approaching reality, personal self-care efforts through individual psychotherapy, insufficiency and lack of institutional self-care, and signs of violent relationships at work are the results of this research. With it, the importance of the effectiveness of the current self-care programs and elaboration of proposals to take care of the professional team with focus on the social, economic and cultural particularities of the intervention premises was overridden.

Keywords: care professional for victims' violence; work conditions; self-care.

A organização de leis de enfrentamento da violência contra a mulher na Espanha é um fato estabelecido em atendimento a recomendações de combate a esta realidade por parte de organismos internacionais, como a ONU (Organizações das Nações Unidas). Desta forma, este esforço foi promovido no contexto espanhol pela aprovação da Lei Orgânica de Medidas Protetivas de Proteção Integral contra a Violência de Gênero em 2004 (Jefatura de Estado. Governo de España, 2004). Este aparato legal estabelece medidas de sensibilização, prevenção, detecção e assistência a violência contra a mulher. Em relação a este último ponto, este atendimento é materializado pela garantia de acesso à informação e a assistência social integrada por meio de serviços de atenção permanente e urgente através da prestação de atendimentos por uma equipe multiprofissional.

Há uma diversidade nas características do grupo profissional alocado neste tipo de atendimento e seus serviços são oferecidos em diferentes contextos: linhas telefônicas, centros de urgência, casas de acolhimento, associações, nos âmbitos administrativos, judiciais, policiais, dentre outros (Gomà-Rodríguez, Cantera, & Silva, 2018). Durante com o contato com esta demanda, a oferta da escuta dos casos de violência contra mulher pelos profissionais remete à construção de um espaço tanto de coleta de informações e mensuração dos riscos envolvidos na situação, como de reflexão das emoções e sentimentos de confusão existente em relacionamentos violentos e de compreensão e aceitação da realidade narrada pela mulher agredida (Gimena, Alonso, & Monzó, 2012).

No entanto, esta experiência profissional de acolhimento dos casos de violência pode causar sentimento de impotência, raiva, frustração e confusão nos prestadores deste tipo de serviço (Penso et al, 2010; Howlett & Collins, 2014; Vieira & Hasse, 2017). Sabe-se que há uma base biológica para compreensão deste fenômeno através dos neurônios espelho em que o cérebro ativa e reflete a emoção do interlocutor modificando-a em uma vivência própria e interna (Oliver, Albornoz, & López, 2011).

Além deste entendimento, este grupo profissional está sujeito a fontes adoecedoras de caráter externo tais como: identificação de situações inevitáveis de risco para vítimas, verificação de como os sistemas de justiça, policiais e outras entidades revitimizam as mulheres atendidas, enfrentamento do risco de ser alvo de uma agressão por parte do autor da violência, constatação de que os alvos agredidos não conseguem sair do ciclo da violência e identificação de como a ausência de recursos e outros fatores alheios a sua vontade criam obstáculos para uma atenção apropriada a vítima. Como causas internas localizadas na aproximação com esta demanda estão a mobilização de suas próprias histórias de violência, sentimentos de culpa e impotência no atendimento das necessidades da vítima e reconhecimento da própria vulnerabilidade durante o acolhimento dos casos de violência (Ojeda, 2006).

Associado a este leque de mobilização emocional na realização de suas atividades, estes profissionais também estão inseridos em um mercado laboral em que as instituições governamentais e instituições de sociedade civil primam pela produtividade e assim, são submetidos a extensas jornadas de trabalho e/ou uma carga excessiva de atividades (Medrano, 2014). Além destes elementos, o exercício do papel profissional pode apresentar outros componentes para o adoecimento tais: baixa remuneração, dupla jornada de trabalho, falta de reconhecimento e ausência de políticas públicas que, por sua vez, traz mais obstáculos para resolução ou minimização dos casos atendidos (Oliveira, 2015).

Como custo para a saúde destes profissionais, a atividade de cuidar dos casos atendidos pode levar ao *burnout*, a fadiga por empatia ou traumatização vicária e o transtorno de estresse secundário. O *burnout* é uma síndrome estudada por Freudenbergger nos anos 1970 e desenvolvida pelas pesquisadoras Malasch e Jackson que é caracterizada pela presença dos seguintes componentes: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal (Oliveira, 2015).

Por sua vez, a fadiga por empatia ou traumatização vicária se caracteriza pelo contágio das experiências emocionais decorrentes do atendimento a pessoas em sofrimento nos profissionais que testemunham as situações de risco ou de vulnerabilidade. Esta experiência de escuta é contagiante pois, a proximidade com estes casos nos remetem a ter consciência da própria vulnerabilidade(Medrano,2014).Além destes riscos psicossociais, outra forma de adoecimento é o estresse traumático secundário que é um transtorno elencado pela APA em 1980 cuja sintomatologia se estende por alguns sintomas tais como: hiperativação fisiológica, evitação das situações similares as atendidas no ambiente de trabalho e recordação dos casos atendidos (Moreno-Jiménez, Morante, Garrosa, & Rodríguez, 2004).

Conforme exposto, o contato com esta realidade é fonte de perigo para a saúde dos profissionais alocados nestes centros de atendimento. Para lidar com estes riscos, estes trabalhadores transitam dentro de um espectro de atitudes que vão desde das atitudes de total envolvimento até o completo distanciamento dos casos atendidos. Diante deste tipo de conduta, percebe-se que é necessário encontrar um ponto equilíbrio em que não sejam criadas atuações superdimensionadas (improvisações, condutas impulsivas ou levar problemas profissionais para o âmbito privado) nem retenção das atividades em decorrência da impotência ou distanciamento (Veslázquez; Rivera, & Custodio, 2015).

Além da necessidade de atenção a estes riscos psicossociais em nível individual, a equipe também é um componente que reflete o nível de adoecimento ou desgaste presente naquele contexto laboral. Isto se evidencia pela traumatização das equipes que estará presente, de alguma forma, nos seguintes aspectos: falta de confiança entre os membros da equipe, temor em abordar os conflitos, falta de compromisso do corpo profissional, evitação de responsabilidades, ruídos e distorções na comunicação, tendência à desintegração grupal e desarticulação do trabalho em conjunto (Mideplan, 2009).

Estas constatações são reforçadas pelas práticas de assédio encontrada nas equipes de atendimento a mulheres vítimas de violência conforme atestado por estudo realizado por Quiñones, Cantera, Ocampo (2013). Com isso, para um andamento e desenvolvimento saudável das atividades por parte das equipes e seus membros, é imprescindível que estes alterem a maneira como percebem o trabalho e a vida e direcionem sua atenção para a saúde mental, emocional, social e espiritual. O eixo norteador para esta mudança é o autocuidado (Medrano, 2014).

Este é um elemento caracterizado pelo conjunto de cuidados que a pessoa pode proporcionar a si para alcançar uma melhor qualidade de vida e ele pode ser exercido de forma individual ou coletiva através de grupos, família ou comunidade. É uma via de desenvolvimento de habilidades pessoais para escolha por decisões pois, conforme pontuda pela Carta de Ottawa de 1986, a promoção da saúde é feita através do crescimento de aptidões sociais e pessoais para tomada de decisões e implementação de atitudes indispensáveis à vida (Correa, 2015).

O exercício do cuidado de si, no âmbito individual, é implementado por ações tais como: ter espaço para distração, saber pedir ajuda, aprender a delegar responsabilidades, desenvolver rituais de esvaziamento e descompressão, ter cuidados com a alimentação e o sono, incorporar atividades físicas e de cuidado com o equilíbrio corpo-mente, ter responsabilidade pela própria saúde e bem-estar, desenvolver e manter limites claros entre trabalho e a vida privada e criar oportunidades para manutenção das redes apoio como amigos e família evitando o isolamento (Gimena, Alonso, & Monzó, 2012; Coles, Dartnall, & Astbury, 2013).

Ainda como componente de autocuidado neste nível, a identificação e reconhecimento das próprias experiências e vulnerabilidades é um aspecto necessário para esta atenção consigo cujo exercício encontra barreiras por parte dos próprios profissionais. Conforme apontado por

Howlett e Collins (2014), os prestadores deste tipo de serviço apresentam dificuldades em admitir sua própria inadequação e vulnerabilidade. Outro achado similar é encontrado no estudo de Gomà-Rodríguez, Cantera e Silva (2018) em que o bloqueio em perceber e acolher o próprio mal-estar configura como impedimento para a prática adequada do autocuidado.

Este cuidar do profissional também se revela como uma responsabilidade em nível institucional uma vez que o adoecimento individual ou do grupo resulta em prejuízos para a qualidade dos serviços ofertados aos usuários seja por estes conflitos internos ou pelos resultados ocasionados pelos mesmos (Ginés & Barbosa, 2010). Assim, a maximização do bem-estar das equipes e de seus membros se desenvolve através da implementação de estratégias tais como: proporcionar um equilíbrio entre trabalho e vida privada, organizar espaços de supervisão, desenvolver uma cultura de aprendizado, compartilhamento e suporte dentro do trabalho, apoiar na identificação de sintomas de estresse traumático secundário e prever capacitação e desenvolvimento profissional (Gimena, Alonso, & Monzó, 2012; Coles, Dartnall, & Astbury, 2013).

Além destas questões, o resguardo e a atenção para condições básicas de infraestrutura pelas instituições também se desenham como uma forma de autocuidado. Dentre elas, os seguintes aspectos compõem o atendimento a exigências infra estruturais tais como: espaços disponíveis e adequados para o desempenho das atividades individuais e em grupo, oferta suficiente de recursos materiais para registro, documentação e uso profissional junto aos casos atendidos, boas condições de comodidade, privacidade, regulação acústica e restrição da livre circulação de pessoas dentro dos espaços de trabalho e disponibilidade adequada de transporte (Mideplan, 2009).

A criação de espaços de autocuidado das equipes também emerge como uma ação empreendida em nível institucional. Dentro destes ambientes, os seguintes aspectos são passíveis de discussão e abordagem: a influência da carga de trabalho no desenvolvimento das atividades de atendimento, a identificação com as demandas atendidas, os sentimentos contraditórios de onipotência e impotência na aproximação com as usuárias agredidas e as formas de coordenação, organização e delegação de tarefas dentro das equipes. Tais aspectos trazem impactos positivos para as equipes como o estabelecimento de relações mais saudáveis dentro do grupo e um fortalecimento da aliança grupal através da resolução de conflitos e expressão de mal-estar (Holguín & Velázquez, 2015).

O impacto positivo destas práticas de autocuidado é demonstrado por estudos como o realizado por Choi (2011) com trabalhadores sociais nos Estados Unidos. Este estudo indicou que os trabalhadores com maior suporte por parte dos seus superiores, colegas e equipe de trabalho bem como com acesso a informações estratégicas organizacionais apresentavam menores níveis de estresse traumático secundário.

Estas constatações também ganham reforço de Cantera e Cantera (2014) que apontam para o autocuidado como uma ferramenta de prevenção do assédio nas relações laborais e uma estratégia de promoção e atenção à saúde. Além deste impacto positivo em nível grupal, este recurso incide na saúde de seus componentes. Isto é atestado por pesquisa promovida entre psicólogos cujos resultados identificaram que os profissionais com maior frequência de condutas de autocuidado apresentam maiores níveis de qualidade de vida e realização pessoal bem como apresentam menores níveis de esgotamento emocional, despersonalização, sintomas ansiosos e de estresse traumático secundário (Vio, Platz, Bermúdez, & Vidal, 2011).

Por fim, diante das considerações e apontamentos sobre os riscos para saúde dos profissionais que lidam com o sofrimento humano, este estudo se apresenta com os seguintes objetivos: descrever as condições de trabalho, investigar a experiência de atendimento a mulheres vítimas de violência e observar as práticas de autocuidado exercidas pelo grupo profissional em níveis pessoal, profissional, coletivo e institucional em centros de atendimento da Espanha.

Método

Amostra

A amostra no contexto espanhol foi constituída por 10 profissionais da assistência direta a vítimas de violência contra a mulher. Estas participantes apresentam uma faixa etária média de 47 anos e prestam serviços desta natureza em diferentes centros de atendimento de associações públicas e privadas na Espanha.

Trata-se de uma amostragem por conveniência cujo critério de seleção obedeceu a parâmetros de disponibilidade pessoal para a participação na pesquisa.

Instrumento e Procedimentos

O instrumento utilizado foi o roteiro de entrevista e a aproximação com as participantes deste projeto em ambos os países foi intercedido por representantes de quatro centros de atendimento às demandas de violência contra mulher com o intuito de mapear a quantidade de profissionais especializados na prestação de serviços desta natureza e disponíveis para participar deste estudo. Após esta etapa, foram agendados data e local com as profissionais da assistência a vítimas de violência contra a mulher para realização das entrevistas.

Análise de Dados

A obtenção dos resultados foi realizada através do uso do programa informatizado *Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires* (IRAMUTEQ).

Trata-se de um método informático que proporciona diferentes formas de análises textuais resultando em uma organização compreensível e clara do material escrito coletado. Para esta pesquisa, foi eleita a Classificação Hierárquica Descendente (CHD) que dispõe o vocabulário em classes em um dendograma que esclarece as relações entre elas (Camargo & Justo, 2013).

Resultados e Discussão

O corpus investigado foi composto por 10 UCI (entrevistas) e foi organizado em 1.304 segmentos de texto e 5.188 palavras com uma frequência de 15,29 palavras por resposta. O dendograma elaborado, tendo como base a homogeneidade dos segmentos de texto (Figura 1), reconheceu cinco classes de segmentos de texto. Através da análise da aba perfis gerados pela classificação hierárquica descendente, são apontados os conteúdos lexicais de cada uma destas classes (Camargo & Justo, 2013).

As palavras mais recorrentes em cada classe estão descritas no dendograma apresentado na Figura 1. Foram escolhidas as 10 primeiras palavras exibidas em cada classe. Os discursos dos participantes ou segmentos de texto explicitados nesta análise foram extraídos da aba Perfis de maneira que o contexto de cada classe fosse explicitado por segmentos textuais característicos da realidade pesquisada.

Em um primeiro momento, o corpus foi dividido (1ª partição) em dois subcorpora. De um lado, a classe 5, e do outro, as classes 4,3,2 e 1. Na etapa seguinte, o segundo subcorpus foi dividido em dois (2ª partição), trazendo a classe 4 e 3 de um lado e, de outro, as classes 2 e 1.

Os resultados e discussão deste estudo serão estreados pela Classe 5 intitulada “Trajetória, atuação profissional e condições de trabalho” que direciona a discussão para a prática, o caminho profissional traçado por estas trabalhadoras e as circunstâncias laborais em que estão inseridas. Em uma segunda fase, será debatida a Classe 4 denominada “Atendimento a

mulheres vítimas de violência e formas de autocuidado” e depois, a Classe 3 designada como “Afirmações sobre Conflito e Violência”. No desenvolvimento desta construção, a atenção deste tópico estará direcionada para a Classe 2 que recebeu a denominação de “Autocuidado Pessoal”, por fim, a Classe 1 designada “Formas de Assédio e Conflitos” que finalizará a discussão sobre a realidade destes profissionais no contexto espanhol.

Figura 1-Dendograma da classificação hierárquica descendente do corpus “Trabalho dos Profissionais de Assistência a Vítimas de Violência contra a Mulher

A classe 5 denominada “Trajetória, atuação profissional e condições de trabalho” compõe 27,8% dos segmentos de textos trabalhados pelo corpus. Esta categoria se ocupa em apresentar características do percurso laboral desenhado por estas trabalhadoras, as modalidades de atuação destas profissionais junto aos alvos desta violência e a conjuntura laboral em que estão alocadas.

O percurso profissional destas entrevistadas é caracterizado por mudanças no papel profissional de maneira que, em um dado momento, estas adentram nos serviços de atendimento às mulheres vítimas de violência. Esta afirmação pode ser elucidada pelos seguintes recortes abaixo:

“Antes de terminar mi graduación, trabajé en la ayuntamiento como animadora sociocultural, pero mi trabajo como profesional, además de ser voluntario en todo el asunto de la terapia, fue como educador a prisiones, yo era joven y luego en la prisión femenina en Barcelona. donde yo tenía diez años. Entonces vine aquí (...)” (Participante 9).

“Entonces, he combinado porque, por ejemplo, en todos estos años hasta ahora que he trabajado en la lavandería, hubo un tiempo en que yo era profesora asociada a la UAB haciendo un tema, así que fui conectado a la escuela de psicología como presidente de la sección femenina” (Participante 6).

Dentro deste trajeto profissional percorrido por estas profissionais, identifica-se que a porta de entrada destas trabalhadoras no contexto de atendimento às mulheres alvos de violência é empreendida pela construção e/ou implementação de projetos em instituições de acolhimento deste público. Além de constituir uma via de acesso para este campo laboral, os projetos compõem o principal eixo de atuação destas profissionais no combate à violência contra a mulher. Nos discursos das entrevistadas, são encontradas referências a esta modalidade de intervenção que se desdobra de diferentes maneiras, denominações e objetivos:

“Trabajamos en red con las entidades y el circuito públicos a nivel de seguimiento de casos. Tenemos un proyecto de atención integral, que es de abordaje práctico, que intenta suplir las áreas más afectadas en las mujeres que han sufrido violencia machista.”(Participante 10).

“(...) porque vendíamos este proyecto, o sea no estábamos dentro de un equipo interdisciplinar. (Participante 4).

“Tenemos un área de atención psicológica especializada individual, asesoramiento jurídico especializado a nivel penal, civil y de familia, tenemos un grupo de voluntarias formadas en un proyecto pionero llamado “Veines per veines” (vecinas por vecinas)” (Participante 9).

Conforme descrito até aqui, percebe-se que a entrada destas mulheres nesta área de atuação e a concomitante mudança na trajetória de trabalho são realizadas pela implementação de projetos de atenção às mulheres agredidas. No entanto, cabe assinalar que a diversidade de espaços profissionais ocupados por estas profissionais, ao longo das suas trajetórias profissionais, apontam para a flexibilização funcional destas profissionais.

Esta versatilidade de ocupações é equiparada a idéia de flexibilidade qualitativa, conforme pontuado por Hirata (2007), que se caracteriza pela polivalência e sua capacidade de inserção em uma organização produtiva calcada em uma variedade. Esta constatação se inscreve em uma realidade de uma sociedade capitalista que necessita, em seu processo de acumulação, de

uma disponibilidade flexível e barata da mão-de-obra de trabalho feminina (Nascimento, 2016).

Além de estarem expostas a este delineamento no mercado de trabalho, as falas das entrevistadas remetem a condições de trabalho nos centros de atendimento a mulheres vítimas de violência caracterizadas pela fragilização dos vínculos contratuais, sobrecarga de trabalho, baixas remunerações, ausência de estrutura e longas jornadas laborais. Estes apontamentos são revelados pelos discursos a seguir:

“Bien a pesar de que todo el mundo piensa que todos somos funcionarios, aquí en este ayuntamiento los educadores estamos con contrato laboral indefinido” (Participante 9).

“Bueno, yo creo que he sufrido más como la institución o el lugar o el trabajo o la estructura... no te reconocen, no te pagan lo suficiente, o no te dan el soporte emocional que igual necesitaríamos, he sufrido más eso(Participante 10).”

“(...) llegó un momento que aquí la atención directa se me comía toda la jornada, todo esto habiendo puesto una demanda al ayuntamiento por fraude en la contratación, a mí me hacían contratos (...)yo llegaba el mes de noviembre cada año y no sabía si me iban a renovar, me quedé embarazada y me fui dos semanas antes de dar a luz y yo no sabía si iba a volver (Participante 4)”.

Conforme apontado pela participante 9, a carga excessiva de trabalho traz impactos na qualidade da atenção dispensada aos casos de violência atendidos:

“Yo estoy trabajando allí y a lo mejor veo una mujer que esta ambivalente, o que está en una situación de más riesgo (...) pero por la disponibilidad de la agenda, no le puedo dar visita hasta de aquí un mes y medio”.

Esta debilidade apresentada pelo esfacelamento dos vínculos trabalhistas, sobrecarga de trabalho e longas jornadas por parte das pesquisadas demonstram como estas trabalhadoras deste campo estudado estão expostas a lógica de precarização do trabalho na atualidade.

Ainda como ponto convergente para maior sujeição a vínculos trabalhistas sem garantias e desregulamentado está a feminização deste tipo de atividade. Tal elemento característico deste grupo laboral pesquisado remete a realidade da força de trabalho feminina que está mais presente em funções caracterizadas pela informalidade, em regimes de trabalhos temporários, sem garantias sociais e sob intensas cargas de trabalho (Nascimento, 2016).

Este recurso à flexibilidade funcional e a sujeição a formas de trabalho com garantias trabalhistas precarizadas encontradas na realidade profissional feminina também são apoiadas por uma legitimação sócio-cultural. Isto se traduz pela subalternidade a atividades laborais em circunstâncias mais precárias espelhando a divisão sexual do trabalho que atribui o espaço público aos homens e as mulheres, os ambientes privados domésticos. Com isso, elas estão mais expostas à desigualdade de oportunidades e a mecanismos que criam obstáculos para realização e emancipação destas no mundo do trabalho (Nascimento, 2016).

Para encerrar esta categoria, umas das participantes traz um quadro elucidativo das condições de trabalho destas profissionais discutidas nesta categoria.

“(...) o sea, en otros países como noruega te van a poner la guardería al lado, te van a reducir la jornada a 6h cobrando lo mismo te van a dar una baja de maternidad de 2 o 3 años porque es lo que un bebe necesita tener a su mamá cerca aquí estamos puteadas como cojas la baja y te lo sumes a la lactancia llegas a la empresa y encima te putean.”(Participante 8).

Além de serem sujeitos de uma lógica de precarização do trabalho, estas profissionais estão em contato com uma realidade caracterizada pela negação ou ocultamento social da violência cuja revelação causa impactos na saúde física e mental das testemunhas das histórias de agressão. Este quadro será retratado pela classe 4 intitulada “Atendimento às mulheres vítimas de violência e formas de autocuidado”. Dentro desta categoria de discussão, serão reportadas as formas de autocuidado promovidas pelos profissionais em nível pessoal e as características deste cuidar por parte das instituições.

O serviço de escuta e acolhimento dos casos de violência é uma atividade que suscita impotência, insegurança, desânimo e desgaste nos profissionais envolvidos na aproximação com esta realidade. Esta vivência é corroborada por diferentes estudos (Penso et al, 2010; Howlett & Collins, 2014; Vieira & Hasse, 2017) que indicam para os riscos psicossociais inerentes a este tipo de experiência.

As falas abaixo expõem o retrato da situação dos profissionais frente aos casos de violência atendidos:

“También provoca desgaste cuando la mujer vuelve con el agresor porque el/la profesional puede no entender como después de todo el espacio de escucha, de ofrecerle servicios, recursos... que cuando cierro la puerta no llevarme los casos más allá, sí que es muy importante tener esta distancia empática, sí que tiene que haber una empatía con la mujer y con su proceso y tiene que haber una distancia para poder ayudarla”
(Participante 10).

“Pero aparte de esto estamos muy dejados de la mano de diez, a nivel social ha habido un cambio importantísimo, la gente que trabajamos con violencia estamos muy expuestos continuamente, cada vez más familias, cada vez más situaciones” (Participante 5).

Além do desgaste suscitado por ser testemunha do aprisionamento do alvo no ciclo da violência, estas profissionais necessitam enfrentar o risco de ser alvo de algum tipo de violência. Conforme apontado por Ojeda (2006), estes dois aspectos compõem fontes de adoecimento de origem externa. Dentro da atividade de acolhimento dos alvos de violência, para manejar a carga emocional inerentes a este serviço, de acordo com a fala da participante 10, estas pesquisadas criam ações para minimizar os impactos de ser testemunha de casos de violência. Este tipo de atitude se localiza dentro de um espectro de condutas acionadas por estes trabalhadores que contemplam desde o total envolvimento até o completo distanciamento dos casos atendidos (Veslázquez; Rivera, & Custodio, 2015).

Apesar destas maneiras de lidar com os casos escutados, foram encontrados relatos de adoecimento físico e emocional que, mais uma vez, sinalizam para a mobilização emocional envolvida nesta atividade:

“Son muchas emociones y yo empecé a ir a un quiropráctico que trabaja todo de manera holística no sólo físico entendiendo que lo físico son emociones que están bloqueadas, después he hecho terapia, gimnasio o lo que sea” (Participante, 8).

“Lo que comentábamos antes de profesionales quemados o quemadas también, de bajas no cubiertas también. Todo esto por procesos de privatización de servicios o de servicios municipalizados. Todo esto también influye” (Participante, 10).

“Bueno, cambio de trabajo porque estaba prácticamente en síndrome de burnout, no? de decir ya no podía más, por eso cambié por eso, eran muchos años trabajando con violencia de niños y con una institución que se la dirección general” (Participante 5).

Como consequência do desgaste emocional provocado pelas recorrentes aproximações com estas histórias, algumas pesquisadas relatam o aparecimento da síndrome de *burnout* dentro deste contexto profissional. Tal constatação nos remete aos custos vinculados a atividade de cuidar dos casos atendidos que pode levar ao *burnout*, a fadiga por empatia ou traumatização vicária e o transtorno de estresse secundário. O *burnout* é uma síndrome investigada por Freudenbergger nos anos 1970 e ampliada pelas pesquisadoras Malasch e Jackson que apresenta os seguintes componentes: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal (Oliveira, 2015).

Também cabe assinalar como o cenário das condições de trabalho pode potencializar a emergência desta síndrome como destacado pela participante 10. E isto nos leva a discussão tecida pela classe 5 sobre a precarização das circunstâncias laborais destas trabalhadoras que não só se endereça para as características envolvidas na feminização do trabalho como

também, apresenta-se como um componente que incrementa os riscos psicossociais envolvidos no atendimento às vítimas de violência contra a mulher.

Assim, para preservar a saúde e evitar os riscos de adoecimento frente a esta realidade, o autocuidado se apresenta como elemento de promoção de saúde e qualidade de vida para os trabalhadores e ele pode ser exercido de forma individual ou coletiva através de grupos, família ou comunidade (Correa, 2015). Os discursos abaixo mencionam as formas de autocuidado mobilizadas pelas profissionais pesquisadas:

“(...) estimar cuando estás trabajando con violencia es una parte muy importante de la autocura y hacer el que buenamente puedes (Participante 1).”

“(...) que hay esta parte de intentar cuidarse, de intentar hacerlo tanto bien como puedas y por lo tanto establecer algunos espacios más o menos básicos, para mí lo de terapia es sagrado (Participante 6)

“(...) a entonces supongo que todo mi proceso a nivel personal y psicológico también tenía una fortaleza para ir aguantando esta, o encarando este trabajo, tenía muchos dolor de cabeza, problemas lumbares y la bajada de defensas (Participante 5)”

De acordo com os assinalamentos acima, as entrevistadas conhecem os riscos envolvidos nesta prestação de serviço e com isso, buscam ações individuais de preservação da saúde e distanciamento das doenças. Uma das ações sinalizadas é a participação em processo psicoterapêutico individual que, como descrito pela participante 5, se tornou um recurso de enfrentamento desta realidade e de diminuição de sintomas físicos.

Assim, a psicoterapia se configura como uma ação de autocuidado individual e remota ao prévio reconhecimento e a identificação das próprias experiências e vulnerabilidades constituindo um aspecto necessário para esta atenção consigo. Este dado não se coaduna com outros estudos (Howlett & Collins, 2014; Gomà-Rodríguez, Cantera, & Silva, 2018) que aponta para as dificuldades e bloqueios deste grupo profissional cujo exercício encontra barreiras por parte dos próprios profissionais em perceber e acolher o próprio mal-estar.

Por outro lado, apesar dos intentos de cuidado de si no âmbito individual, estas pesquisadas estão expostas a poucas ações desta natureza em nível institucional ou mesmo sua ausência. Além disso, conforme descrito em uma das falas a seguir, não há uma homogeneidade nas atividades de autocuidado promovidas pelas instituições nos diferentes locais:

“(…) a nivel institucional creo que es por carencia de motivación e interés porque si no tendríamos medios para cuidar al personal. Mira, nosotros, en nuestro caso, lo bueno que tienen es que nos permiten hacer bastante formación” (Participante 5).

“Bueno, por ejemplo en mi caso las sesiones de supervisión, no, que tengo porque es un espacio de salud y descarga, esto a nivel de institución. A parte de la supervisión, que está muy bien porque hay en sitios en los que no se valoran estos espacios y se crean estos espacios no porque ya nos sería la institución” (Participante 1).

“Yo no tengo porqué estar bien porque me gasto mi sueldo en terapias. Aquí la institución tendría que hacer cosas de prevención de riesgos psicosociales” (Participante 8).

O papel da instituição na promoção do autocuidado dos seus trabalhadores é um ponto de significativo impacto na saúde das equipes (Kulkarni, Bell, Hartman, & Herman-Smith, 2013). No entanto o que se observa pelos relatos transcritos é que a instituição não adota este tipo papel ou o realiza de forma insuficiente. Algumas entidades oferecem formação profissional ou supervisão dos casos atendidos e outras não atentam para estas ações o que mobiliza o recurso financeiro de trabalhadores na busca pela prevenção dos riscos psicossociais.

Este cuidar da equipe e de seus membros poderia ser desenvolvida através de estratégias tais como: proporcionar um equilíbrio entre trabalho e vida privada, organizar espaços de supervisão, desenvolver uma cultura de aprendizado e compartilhamento e suporte dentro do trabalho (Gimena, Alonso, & Monzó, 2012; Coles, Dartnall, & Astbury, 2013). No entanto, as condições de trabalho precarizadas, elencadas na classe 5, em conjunto com a ausência ou

escassas formas de cuidado da equipe e seus componentes concorrem para conduzir estas profissionais pelos caminhos do adoecimento.

Ainda dentro deste contexto, os efeitos das ações de autocuidado em nível individual são enfraquecidos como destacado por Sansburry, Graves e Scott (2015) que sinaliza para a necessidade de reforço das ações de autocuidado individual pela cultura organizacional dos locais de trabalho.

Além das consequências sofridas em detrimento da aproximação com a história de violência dos casos atendidos, estas profissionais também estão situadas em um cenário social e institucional permeado pelos conflitos e interações violentas. A compreensão desta

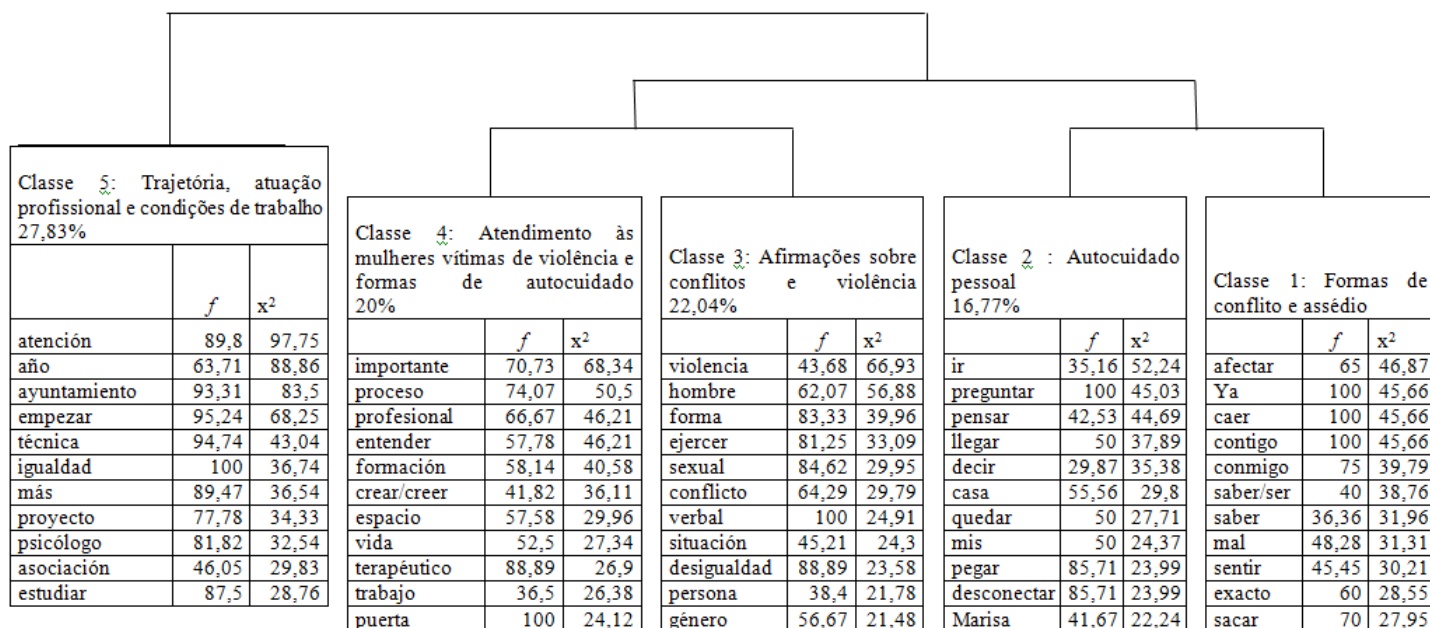


Figura 1-Dendograma da classificação hierárquica descendente do corpus “Trabalho dos Profissionais de Assistência a Vítimas de Violência contra a Mulher”.

Fonte: elaboração própria

conjuntura será explicitada pela classe 3 denominada “Afirmaciones sobre Conflictos e Violência”. Esta classe, composta por 22,04% dos segmentos dos textos, revela as afirmações construídas pelas participantes a respeito de conflitos e violência. Dentro desta construção, estas pesquisadas apontam para questões de ordem sócio-cultural que catalisam a violência de gênero atendida, narram as formas de emergência dos atos violentos e suas circunstâncias, e,

por fim, traçam indícios dos conflitos dentro do ambiente de trabalho e a figura da instituição como elemento ausente na resolução de conflitos.

Em relação a violência de gênero, as pesquisadas indicam como a educação efetua marcações estereotipadas de gênero que deflagram o confinamento de homens e mulheres em papéis fixos e definidos cujos desdobramentos estão presentes na naturalização da agressividade masculina e concomitante violência machista bem como na vulnerabilidade da mulher diante dos apelos econômicos e socioculturais:

“(...) el mercado intenta que seamos todos y todas inadecuados así compramos, gastamos, buscamos anhelos imposibles pero dijéramos en el caso de las mujeres es todavía más flagrante así que efectivamente tienes toda la base para poder ejercer toda esta violencia de una forma legitimada” (Participante 6).

“(...) yo diría es la violencia social que está en todas partes, creo que tanto hombres como mujeres somos víctimas de una educación social recibida y asumida porque tanto los hombres como las mujeres sufrimos las consecuencias de haber asumido un rol o un estereotipo muy marcado” (Participante 8).

“La violencia machista que ejercen los hombres es contra las mujeres por el hecho de serlos, pero vemos que esta educación ha provocado que los hombres ejerzan la violencia contra las mujeres, pero también contra otros hombres” (Participante 10).

Estas considerações encontram ressonância nos escritos de Bourdieu (2016) que aponta para as divisões constitutivas da ordem social, promovidas pelos ambientes familiares, sociais, institucionais e culturais, como a base para classificar e distinguir as coisas do mundo e todas práticas em espaços separados, redutíveis e opostos entre masculino e feminino. Nesta ordem, as mulheres estão relegadas à resignação e submissão através deste trabalho de socialização em um contexto androcêntrico.

Dentro destas afirmações, questiona-se como profissionais do sexo feminino imersas em um cenário agressivo e machista visualizam os atos de violência testemunhados nos atendimentos

de mulheres agredidas. Para problematizar este ponto, são discorridas abaixo falas extraídas desta pesquisa que apontam para a descrição do fenômeno da violência como algo caracterizado pela invisibilidade, sutileza, variedade de formas e inconsciência dos atos:

“La violencia sexual, económica. Bueno, quiero decir, no sé. Yo creo que en todas partes En todos los ámbitos, también que han violencias que no vemos porque hemos normalizado y por lo tanto no las detectamos (Participante 7).”

“Para mí la violencia adopta muchas formas. Muchas formas y esto lo que hace es que a veces sea tan invisible que no seamos capaces de identificarla y eso es lo que hace que sin darnos cuenta o eso contribuye a reproducirla (Participante 8).”

“(...) que la parte que ejerce violencia tiene una mentalidad muy fría y que muchas veces lo hacen de una forma muy sutil y muchas veces no te das cuenta (Participante 1).”

“En todos los ámbitos relacionales, no tiene porqué, a veces la violencia no tiene porqué, en la mayoría de veces no siempre se ejerce de manera física o tangible, puede haber violencia simbólica, violencia de muchos tipos, en cualquier ámbito (Participante 4).”

O reconhecimento das formas de violência atendidas na prestação de serviços se coaduna com os apontamentos de Hirigoyen (2006) a respeito das diferentes formas de violência nos relacionamentos amorosos e, com destaque, para a violência psicológica que se caracteriza pela adoção de comportamentos, expressões e atitudes que visa negar a maneira de ser do outro. Dentro desta caracterização, também são encontradas a sutileza e a invisibilidade no exercício dos atos violentos por parte do autor.

Por outro lado, ao elaborar o reconhecimento das características das agressões atendidas, é identificada uma confluência nas experiências de conflito e violência vivenciadas pelas profissionais em seus ambientes de trabalho com o público atendido. Conforme relatado nos discursos a seguir, as fronteiras entre situações conflituosas e episódios de violência estes

espaços adotam ora características tênues, imprecisas ou não-nomeadas, ora as pesquisadas ocupam uma posição de espectadoras ou apaziguadoras dos conflitos:

“Bueno, me he encontrado algo de gente que no escucha y quiere que se aplique su decisión si o si, es una forma de conflicto, no dejarte hablar, hablarte de malas maneras, escenificar una situación de forma brusca” (Participante 8).

“Compañeras que no se entienden entre ellas deshacer el equipo y que trabajen separadas por ejemplo. Bueno, cuando me encuentro con un conflicto intento separar cuál es la parte del conflicto que me tengo que coger y qué no es mía y no tengo que coger, por lo tanto “(Participante 7).

“(…) Situaciones con alguna persona que tiene mucho carácter y a lo mejor .Ah pues yo tengo frío, yo tengo calor y tú ajustas la ventana porque tienes frío y venir alguien y bruscamente empujarte para imponer su voluntad (Participante 9).

Esta invisibilidade e naturalização dos conflitos e dos eventos violentos são aspectos encontrados, em sua parte, pela pesquisa promovida por Quiñones, Cantera e Ocampo (2013) com profissionais que trabalham em locais de assistência a violência que, dentre outros apontamentos, apontam para as consequências na saúde física e mental ocasionadas pela exposição a estas experiências de violência.

No seguimento desta discussão, a figura institucional se apresenta como um eixo que dinamiza o adoecimento mental e o afastamento dos trabalhadores devido a suas estruturas hierárquicas rígidas e a falta de atenção e preparo para lidar os riscos psicossociais envolvidos na atividade de atendimento às mulheres vítimas de violência:

“Y luego un día te hablo muy bien y otro no por parte de esa persona hubo eso, pero de donde más violencia he vivido fue a nivel institucional. Porque la institución no está preparada para dar respuesta” (Participante 4)

“...de nuevo me fui porque la persona que había sido mi tutora no estaba bien a nivel mental. Por mi salud me tuve que ir. La institución no hizo nada para que esa persona no estuviera, y por mi salud y por mi me tuve que ir” (Participante 1).

“Por otra parte a veces el tener un rol jerarquizado superior también hay algunas personas que deciden operar con este poder y sin mediar con el dialogo y demás. Entonces lo que acaba repercutiendo sobre todo lo que decíamos en trabajos en el ámbito social y demás es en el síndrome de estar quemado que a medida que se va reproduciendo acaba en un desgaste profesional con bajas y con ansiedad y depresión o lo que pueda surgir” (Participante 9).

Estes dados reforçam os achados encontrados na classe 4 a respeito da ausência e insuficiência de autocuidado promovido pela instituição e indica, mais uma vez, como este agente apresenta um papel importante na saúde das equipes (Kulkarni et al, 2013). Além disso, conforme relatos acima, este agente não maneja os conflitos emergentes na equipe, mantém distância na educação de seus funcionários em detectar os sinais de estresse traumático ou *burnout* assim como cria condições para um espaço laboral de adoecimento e emergência/fortalecimento dos conflitos e da violência nas relações laborais.

Ao resgatar as elaborações tecidas sobre as condições de trabalho na Classe 5, os riscos psicossociais no atendimento do público e as tentativas de autocuidado pessoal enfraquecidas pela ausência ou insuficiência de ações em nível institucional relatadas pela Classe 4 e os indícios de presença de violência laboral, é possível inferir que este grupo profissional está sujeito a circunstâncias com um potencial significativo de adoecimento.

Em contrapartida, diante deste contexto permeado por conflitos e violência na prestação de serviços ou nos espaços de convívio no trabalho, estas pesquisadas criam recursos pessoais como base de empoderamento para manejar este contexto. O detalhamento deste cenário será na Classe 2.

Esta classe denominada “Autocuidado Pessoal”, composta por 22,04% dos segmentos dos textos, discorre sobre os recursos pessoais e sociais acionados pelas participantes para preservar a saúde ao lidar com os eventos de conflitos e de violência seja no atendimento dos alvos de violência, seja nas relações empreendidas em seus espaços laborais.

O primeiro aspecto revelado é a respeito da realização de atividades físicas pelas pesquisadas como uma via de compreensão mais nítida dos problemas vivenciados, de fortalecimento e manutenção do ânimo ou mesmo de apreciação do próprio exercício. Os extratos seguintes dão contorno a estas questões:

“(...) salgo a correr, a andar y me he dado cuenta que pensar en movimiento me . me funciona y me da . lucidez. Porque antes quizá me podía quedar en casa o en el sofá, en la cama y tal y me he dado cuenta de eso, que pensar cuando tengo un problema e ir andando, me facilita y me aclara las ideas” (Participante 4).

“Bueno esto y pienso, leo, siento, pero sí que me he ido dando cuenta que cuando yo estoy físicamente me siento bien, es que con el que te digo de las defensas quedé tocada físicamente eh, y a entonces a medida que mi cuerpo responde mejor, estoy mucho más animada”(Participante 5).

“Hago natación también, dos golpes a la semana, leo mucho, porque me gusta mucho (...)” (Participante 7).

A incorporação das atividades físicas e o cuidado com o equilíbrio corpo-mente se configuram como caminhos de autocuidado pessoal (Gimena, Alonso, & Monzó, 2012; Coles, Dartnall, & Astbury, 2013). A entrada desta maneira de cuidar de si, conforme falas acima, parte do princípio de que a prática de exercício físico agrega benefícios para o corpo e mente destas participantes.

Esta aproximação e reconhecimento da realidade interna diante do contato com o mundo externo e vice-versa também se tornam ferramentas de manejo dos eventos oriundos da

prestação de serviços com o público atendido e nas relações com outros atores nos contextos laborais:

“(...) que los recursos y la aceptación también si recuerdo al comienzo que piensas que las cosas van de una manera, que tienes que ir allá que tienes que gestionar las cosas de una manera determinada y entonces con el conocimiento y con el tiempo y con la maduración de la persona que se produce con el paso del tiempo si a acompañado otras” (Participante 7).

“Yo soy libra y siempre dicen que los libras son equilibrados, no, los libras buscamos el equilibrio. Entonces sí que es verdad que yo pienso, vamos a pasarlo bien, qué más da” (Participante 3).

“(...) estaba haciendo algo para lo que no estaba capacitada y me daba miedo. Con la terapia me empoderé mucho, saber cuáles eran mis limites, que podía hacer y que no podía hacer” (Participante 4).

Este princípio de identificar e discernir suas experiências subjetivas se torna um eixo fundamental de empoderamento e cuidado consigo bem como uma maneira de elaborar suas ações e entendimentos diante desta realidade. Conforme pontuado pela participante 5, este reconhecimento do mundo interno faz com que esta busque a psicoterapia pessoal como um caminho de afirmação e estabelecimento de limites diante das demandas oriundas dos atendimentos dos alvos de violência.

Estas constatações remetem a um dos aspectos discutidos na classe 4 a respeito da psicoterapia como umas ações de autocuidado em nível pessoal e se coaduna com as bases do modelo de impacto emocional, proposto por Morales e Lira (2000), que se ocupa de compreender e atentar para os impactos emocionais oriundos do contato com esta realidade.

No interior deste reconhecimento de suas particularidades psicológicas, este grupo profissional efetiva suas intervenções, respostas e concepções sobre os episódios vivenciados

na prestação de serviços e na interação com os colegas de maneira mais ativa, assertiva e segura:

“(...) bueno en alguna reunión me he tenido que levantar e irme a llorar, porque pensaba porqué cojones tengo que aguantar yo y ahora que no estoy aquí lo veo con más, con más distancia y tal” (Participante 4).

“Normalmente lo que yo he visto y lo que yo he vivido. Apparently pueden escucharte pueden escuchar lo que hay pero si no al final es decir bueno, esto es lo que hay si te gusta bien y si no te vas” (Participante 1).

“Yo enfrento, enfrento, tengo un carácter fuerte aunque soy muy sensible, soy una chica echada para delante (...)” (Participante 8).

Esta maneira de estabelecer limites e enfrentar estes eventos transcritos acima se desenham tanto como resultado deste investimento em sua realidade interna como um exercício de autocuidado (Gimena, Alonso, & Monzó, 2012; Coles, Dartnall, & Astbury, 2013) ao delimitar, externalizar, enfrentar e ressignificar as exigências e desdobramentos no contato com o público e com a rede profissional.

Apesar do predomínio do exercício do autocuidado em uma seara de maior independência e centramento de si, também foram encontrados discursos direcionados para a importância das relações familiares e da rede de amigos. Estas constatações são apresentadas nas falas abaixo:

“(...) bueno me gusta leer, me gusta escribir, me gusta ir al cine y comentar las pelis, me gusta cenar, salir a cenar, charlar, quedar con amigos, amigas” (Participante 8).

“(...) después pues evidentemente quedo con amigos, hacemos fiestas, no? Y entonces hay una parte de relaciones sociales que se trae buena parte de este tiempo” (Participante 6).

“Mi marido y yo tenemos una relación mi marido y yo fuimos muy amigos durante dos años y nos enamoramos y yo creo que eso es un pilar que se ha quedado en la relación y entonces es verdad que a mí me va muy bien” (Participante 3)

Conforme exposto acima, o ambiente familiar e rede de amigos constituem fontes de segurança e apoio para estas profissionais emergindo como apoio social de grande relevância. De acordo com Campos (2016), o suporte social é compreendido como a fonte de relacionamento interpessoal que oportuniza sentimentos de proteção e apoio gerando a sensação de ser reconhecido, cuidado e aceito bem como uma base que gera condições para enfrentamento do estresse cotidiano ao receptor. Além disso, conforme destacado por Ginés & Barbosa (2010), a criação de redes sociais significativas constitui uma ação de autocuidado em nível individual.

Assim, depreende-se desta classe que as práticas de autocuidado em nível individual estão localizadas em ações de identificação e reconhecimento de suas subjetividades, autonomia e empoderamento de si de maneira que estas são utilizadas com assertividade e segurança mediante as demandas de seu contexto laboral seja no contato com o público atendido, seja nas relações laborais. Neste nível da discussão, cabe pontuar como a cultura exerce influência na determinação das habilidades pessoais e atitudes para preservação da saúde, prevenção de doenças e alcance de uma melhor qualidade de vida (Correa, 2015).

Retomando as questões tecidas sobre as afirmações de conflito e violência, identifica-se na Classe 1 denominada “Formas de Assédio e Conflitos”, englobando 13,6% dos segmentos dos textos, que a invisibilidade, imprecisão e sutileza das situações conflituosas e violentas constatadas na Classe 3 adquirem uma definição mais objetiva e clara.

Com isso, este ponto do debate sobre os resultados se apresenta para apontar as práticas de assédio e conflito, as situações de ocorrência de atos violentos e conflitos no trabalho, a direção destas práticas e as consequências das ações conflituosas e agressivas.

Em relação as práticas de assédio, são identificados discursos que remetem a vivência de isolamento e a recusa da comunicação que são percebidas pelos alvos como uma prática sutil:

“(...) porque hace un año sí que tuve una afectación, de la que yo no era consciente pero me encontré que estaba trabajando sola y no en equipo” (Participante 9).

“(...) aquí creo que hubo un ejercicio de violencia por parte del otro en la manera de hablar. En la manera de traspasar la información, de manera muy sutil, con cosas como es tu cumpleaños y sé que lo es y te felicita todo el mundo y yo no te felicito” (Participante 4).

Nos discursos assinalados acima, observa-se que esta prática se materializa por meio de gestos, palavras e comportamentos de maneira sistemática e repetida dentro do campo das relações nos espaços de trabalho. Tanto o isolamento como a recusa da comunicação transmitem a mensagem, sem palavras, que o outro não interessa ou mesmo não existe para o autor da violência (Hirigoyen, 2011). Estas ações violentas provocam afetações no alvo tais como renúncia, confusão e medo.

Estas situações assediadoras e de conflito emergiam na gestão de múltiplas atividades trazendo o aspecto da precarização do trabalho assinalado na Classe 5 e no compartilhamento de decisões para o andamento das atividades. Os extratos abaixo elucidam estas afirmações:

“(...) nos lo gestionábamos, nos lo gestionamos todo, desde entrar por la puerta, abrir la fotocopiadora, los expedientes. Todo. Las llamadas, quiero decir toda la sobre carga, todo el que era la sobre carga del que eran las gestiones, todo esto genera malestar y puede generar conflictos en un equipo sí (Participante 7).

“(...) yo pensaba que tenía que hacer con un tiempo, con más personas, era como que en las horas que yo tenía, tenía que llevar muchas cosas sin tener realmente la preparación ni el tiempo y era una cosa que a mí me agobia” (Participante 1).

Ao adentrar nestas situações de assédio e conflitos, identifica-se a aparição de características presentes nas relações laborais que são marcadas por características individualistas, precarizadas, sobrecarregadas e de falta de reconhecimento do outro. É caminhar em um espaço que relembra como os trabalhadores se submetem a qualquer condição de emprego e

estão sujeitos aos novos de administração calcados pela alta performance para se desvencilhar da ameaça do desemprego (Barreto & Heloani, 2015; Figueredo, 2012).

As ocorrências de assédio e de conflitos são praticadas em uma direção ascendente e descendente como pontuados pelas falas a seguir:

“(...) por encima de alguien o incluso a veces no sé si esto sería un ejercicio de violencia pero a veces con mi jefa cuando estoy enfadada con ella le hablo muy técnicamente y le suelto como un rollo ahí a nivel discursivo” (Participante 4).

“(...).era terrible yo era jefa de coordinación de departamento y éramos solo dos personas en aquel momento y era tal la presión que yo sentía” (Participante 3).

“(...) había actuaciones o tratos de los jefes hacía mí que no me gustaban. Es verdad. Se podía hablar de personas muy autoritarias que si no les dabas la razón te hacían el vacío” (Participante 1).

As condutas abusivas com direção descendente são características de estruturas muito hierarquizadas (Freitas, Heloani, & Barreto, 2008) e constitui a forma mais frequente em locais de assistência aos alvos de violência (Quiñones, Cantera, & Ocampo, 2013). Por outro lado, nos extratos acima, constata-se que as participantes vivenciaram esta violência quando ocupavam cargos de gestão ou praticaram atos violentos direcionados a estes espaços.

Neste contexto de convívio com conflitos e assédio, percebe-se que a falta de implicação dos agentes institucionais no manejo e resolução dos conflitos e das práticas violentas trazem consequências psicológicas para os alvos tais como insegurança e raiva bem como afetam a qualidade dos serviços prestados ao público atendido:

“(...)Sí, sí eso es verdad, yo porque no he caído en eso pero es verdad que eso a mí me afecta directamente y totalmente porque al tener o al ser autónoma lo que a mí se me paga sale de una partida presupuestaria que va en función de que se quiera dar” (Participante 1).

“(...) no tenía que ver conmigo pero yo pillé. No sé como explicártelo yo enseñé a alguien que no venía del ámbito le di todos los contactos, con mucho cariño, lo volvería a hacer porqué yo soy así. claro violencia es una palabra que para mí es muy gorda bueno se una palabra que es más que el malestar” (Participante 7).

“(...) Y claro que afecta, si tú con tu compañera o compañero que tienes que hacer entrevistas comunes que tienes que hacer visitas a domicilio que tienes que acompañar a familias a algún lugar, y resulta que está de mal rollo contigo” (Participante 9).

A situação retratada se constrata com os apontamentos de Sansburry, Graves e Scott (2015) que aponta para a necessidade das instituições manejarem os conflitos dentro da própria equipe sem atingir a qualidade dos serviços prestados. Além disso, reforçam como estes profissionais estão imersos em vínculos empregatícios frágeis que causam impactos não só para os funcionários, como também para os demais que estabelecem laços profissionais e de reconhecimento da qualidade dos serviços prestados.

A exposição dos achados desta classe aponta que conflitos e práticas de violência nos locais de trabalho estão entremeados nos discursos das pesquisadas por outros aspectos relacionados a condições de trabalho que, como discorrido na Classe 5, são caracterizados pela precarização cuja presença em ambientes de trabalho propicia o surgimento de violência nestes cenários (Pioner, 2012).

Diante das constatações elencadas neste debate, direciona-se, neste momento, para uma compreensão de que estas profissionais espanholas estão sujeitas a uma série de fatores que potencializam os riscos de adoecimento em complemento ao já propiciado pela própria natureza do trabalho. Em contrapartida, estas trabalhadoras têm conhecimento dos riscos envolvidos nas práticas de suas atividades e assim, assumem a posição de investir em seu autocuidado em nível pessoal seja através do investimento em sua autonomia e reconhecimento do seu mundo psíquico que, em alguns casos, foram promovidos pela psicoterapia, seja pela aproximação com as redes familiares e de amigos.

Conclusão

Esta pesquisa propôs descrever as condições de trabalho, investigar a experiência de atendimento a mulheres vítimas de violência e observar as práticas de autocuidado exercidas pelo grupo profissional em níveis pessoal, profissional, coletivo e institucional em centros de atendimento da Espanha.

Esta proposta indicou, através da exploração das entrevistas realizadas, comprovações das condições de trabalho precarizadas, da presença de histórias de adoecimento neste contexto laboral, de trajetórias profissionais marcadas pela flexibilização funcional, por afirmações sobre violência e conflitos elaboradas pelas participantes sobre os casos testemunhados que remetem as suas próprias experiências desta natureza em seus espaços de trabalho, do esforço individual destas trabalhadoras em cuidar da própria da saúde dada a compreensão das mesmas sobre os riscos envolvidos na atividade através, principalmente, da imersão e empoderamento do seu mundo psíquico, da ausência e insuficiência de ações de autocuidado em nível institucional e, por fim, pelos indícios de práticas assediadoras nas relações profissionais nos locais pesquisados.

Neste estudo, as trabalhadoras apontaram para caminhos profissionais marcados pela assunção de diferentes papéis profissionais ou diversas formas de atuação, pelo acesso ao campo de trabalho de atendimento aos alvos de violência conjugal através da elaboração e promoção de projetos voltados para o público atendido e pela inserção em condições de trabalho caracterizados pela fragilização dos vínculos trabalhistas, baixas remunerações e sobrecarga de atividades. Esta conjuntura nos fala da situação das mulheres no mercado de trabalho que, de uma maneira geral, estão mais expostas a condições laborais precarizadas e a exigências de flexibilização funcional na ocupação dos postos de trabalho (Nascimento, 2016).

Além de estarem sujeitas a este tipo de conjuntura patrocinada pelos desígnios da acumulação capitalista neoliberal, foram localizados relatos de adoecimento ocasionados pelo contato com histórias de violência através de relatos de afastamento de profissionais ou de vivências da síndrome de *burnout*. Estes aspectos apontam para os riscos psicossociais envolvidos nesta atividade de atendimento às vítimas de violência (Medrano, 2014).

Por outro lado, as pesquisadas têm conhecimento dos prejuízos causados à saúde física e mental no contato com as histórias de violência e assim, procuram formas de autocuidado individual como a psicoterapia (Gimena, Alonso, & Monzó, 2012; Coles, Dartnall, & Astbury, 2013). Ainda dentro desta exploração, foram identificadas esparsas ou nenhuma ação de cuidado dos profissionais por parte dos agentes institucionais o que fragiliza os esforços de autocuidado pessoal promovidos pelas trabalhadoras (Sansburry, Graves, & Scott, 2015).

Neste ambiente pesquisado, as trabalhadoras teceram considerações sobre conflito e violência que apontam para a invisibilidade, a variedade de formas, sutileza e naturalização destes fenômenos nos casos atendidos. No entanto, estas afirmações estão entrelaçadas pelas próprias vivências conflituosas e agressivas experimentadas nas relações dentro dos ambientes de trabalho. Em conjunto com esta situação, também são localizados novos relatos acerca não só do precário autocuidado institucional, como também pela aparição destes agentes como fatores de potencialização de prejuízos para a saúde destas funcionárias. Esta realidade nos remete para os apontamentos de Kulkarni et al (2013) sobre a considerável influência que as instituições têm na saúde dos profissionais.

Em contrapartida, as pesquisadas promovem um trabalho individual de aproximação, reconhecimento e empoderamento de seu mundo interno, seja através da prática de atividades físicas ou da psicoterapia, como vias de manejo mais assertivo e seguro das demandas oriundas dos casos atendidos e no contato com a rede profissional. Esta busca pelo

investimento em si se desenha como um autocuidado pessoal (Gimena, Alonso, & Monzó, 2012; Coles, Dartnall, & Astbury, 2013) dado que o discernimento e a identificação das próprias experiências subjetivas impulsionam a construção de limites, o empoderamento pessoal, a autonomia e segurança nas intervenções com o mundo externo. Cabe assinalar que a construção destas habilidades no cuidado consigo está entremeada por questões culturais (Correa, 2015).

Por outro lado, são identificadas práticas de assédio através do isolamento e da recusa da comunicação praticadas na gestão e exercício de atividades profissionais e no compartilhamento de decisões, de maneira ascendente e descendente, que propiciam consequências negativas para a saúde das trabalhadoras e na execução dos serviços prestados. Esta situação nos fala da sujeição a qualquer condição de trabalho (Barreto & Heloani, 2015; Figueredo, 2012) e dos riscos da traumatização das equipes pela natureza dos casos atendidos que pode desembocar em relações agressivas dentro do grupo profissional (Mideplan, 2009). Assim, esta exploração se apresenta como um deslocamento da atenção para a experiência de trabalho de trabalhadores envolvidos neste atividade através da comprovação da mobilização emocional e dos riscos inerentes a atividade de atendimento a vítimas de violência (Penso et al, 2010; Howlett & Collins, 2014; Vieira & Hasse, 2017) e aponta para a necessidade de assunção de práticas por parte dos agentes institucionais voltadas para abordagem dos conflitos e para o reforço das práticas de autocuidado pessoal, de atenção à saúde dos profissionais através da educação e monitoramento de sinais de traumatização vicária, estresse traumático secundário, *burnout* e nos indícios de assédio na equipe (Sansbury, Graves, & Scott, 2015).

Assim, diante das condições de trabalho precarizadas, das formas de adoecimento constatadas e pelos escassos ou inexistentes esforços institucionais para cuidar da saúde dos trabalhadores, salienta-se a importância da plena e homogênea efetivação dos programas de

autocuidado vigentes, da discussão do papel da condição da mulher dentro do mercado de trabalho e da elaboração de propostas de cuidar da equipe profissional que leve em consideração as particularidades sociais, econômicas e culturais dos locais de intervenção. Além disso, também cabe refletir que, ao pensar sobre o papel assumido pelas instituições, torna-se fundamental lembrar que elas estão mergulhadas em uma lógica capitalista neoliberal que prima, cada vez mais, pela fragilização das condições de trabalho, pelo uso barato da força de trabalho feminina e pela cobrança de desempenho de alta performance no desempenho das funções (Nascimento, 2016). Com isso, a implantação efetiva de práticas de autocuidado é algo que extrapola as esferas institucionais.

Por fim, a presente pesquisa apresenta limitações que podem ser ultrapassados por estudos futuros. A primeira se refere à falta de aplicação de um instrumento que mensure e comprove os relatos de *burnout* de modo que estes achados fossem relacionados com os outros aspectos desta pesquisa. A segunda questão é caracterizada pela ausência de questões investigativas sobre aspectos envolvidos a elementos inerentes a dinâmica organizacional. A terceira limitação está situada na falta de questões que compreendam quais as circunstâncias que levam um conflito não- manejado ser uma potencial fonte de assédio moral no trabalho.

Referências Bibliográficas:

- Barreto, M., & Heloani, R. (2015) Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. *Serviço Social e Sociedade*, 123, 544-561. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.036>
- Bourdieu, P. (2016). *A dominação masculina: a condição feminina e a violência simbólica*. Rio de Janeiro: Bestbolso.
- Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2013). Tutorial para uso do software de análise textual IRAMUTEQ. *Florianópolis-SC: Universidade Federal de Santa Catarina*. Disponível em <http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/tutoriel-en-portugais>
- Campos, Eugênio Paes (2016). *Quem cuida do cuidador? Uma proposta para profissionais de saúde*. 2a ed. Teresópolis: Unifeso; São Paulo: Pontocom.

- Cantera, L. M., & Cantera, F. M. (2014). El auto-cuidado activo y su importancia para la Psicología Comunitaria. *Psicoperspectivas*, 13(2), 88-97. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol13-Issue2-fulltext-406>
- Choi, G. Y. (2011). Organizational impacts on the secondary traumatic stress of social workers assisting family violence or sexual assault survivors. *Administration in Social Work*, 35(3), 225-242. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03643107.2011.575333>
- Correa, O. T. (2015). El Autocuidado Una Habilidad para Vivir. *Hacia la promoción de la salud*, 8(1), 38-50. Disponible em https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33538149/EL_AUTOCUIDADO.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1523484916&Signature=YW07G7pVFvMVQjkwFaQp3yg2F%2BU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEl_AUTOCUIDADO.pdf
- Coles, J., Dartnall, E., & Astbury, J. (2013). “Preventing the pain” when working with family and sexual violence in primary care. *International journal of family medicine*. 1-5. Disponible em <http://dx.doi.org/10.1155/2013/198578>
- Freitas, M. E. de Heloani, R., & Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo, SP: Cengage Learning.
- Figueredo, P. M. (2012). *Assédio contra mulheres nas organizações*. São Paulo, SP: Cortez.
- Gimena, M. M.R., Alonso, E.P., Monzó, L.M. (2012). *Guía didáctica de formación de formadoras y formadores para la atención a la violencia de pareja hacia las Mujeres*. Agência Laín Entrago. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. Recuperado de http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Publicaciones_FA&cid=1142695400469&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura
- Ginés, O., & Barbosa, E. C. (2010). Cuidados con el equipo cuidador Cuidados com a equipe de atendimento. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 12(2-3), 297-313. Disponible em http://www.conexus.cat/admin/files/documents/14_CuidadosEquipoProfesionalViolenciaTrauma_OriolGines.pdf
- Gomà-Rodríguez, I., Cantera, L. M., & Silva, J. P. da (2018). Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 17(1). Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/1058/740>
- Hirigoyen, M. F. (2006). *A violência no casal: da coação psicológica à agressão física*. Rio de Janeiro, RJ: Bertrand Brasil.

- Hirata, H. (2007). Flexibilidad, trabajo e género. In: H. Hirata & L. Segnini (Orgs.) *Organización, Trabajo e Género* (89-108). São Paulo: Editora Senac São Paulo.
- Holguín, M. R., & Velázquez, T. (2015). *Trabajo con personas afectadas por violencia política: salud mental comunitaria y consejería*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado, Maestría en Psicología Comunitaria. Recuperado de https://issuu.com/huverferia/docs/trabajo_con_personas_afectadas_con_
- Howlett, S. L., & Collins, A. (2014). Vicarious traumatisation: risk and resilience among crisis support volunteers in a community organisation. *South African Journal of Psychology*, 44(2), 180-190. Disponible en <http://hdl.handle.net/10520/EJC153403>
- Jefatura del Estado, Gobierno de España (2004). *Ley de protección contra la violencia de género 1/2004*. *Boe* (pp. 42166–42197). Disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-21760>
- Kulkarni, S.; Bell, H.; Hartman, J. L. & Herman-Smith, Robert L.(2013). Exploring individual and organizational factors contributing to compassion satisfaction, secondary traumatic stress, and burnout in domestic violence service providers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(2), 114-130 <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.5243/jsswr.2013.8>
- Medrano, S. G. (2014). Promoción del autocuidado desde el cuerpo: La importancia del cuerpo en el autocuidado en equipos profesionales. México, D. F.: *Equidad de Género: Ciudadanía, Trabajo y Familia*, A.C. <http://repositorio.gire.org.mx/handle/123456789/2722>
- Mideplan. (2009). *Manual de orientación para la reflexividad y el autocuidado*. Santiago de Chile: Mideplan.
- Morales, G.& Lira, E. (2000). La Receta del autocuidado: Los riesgos de equipo de programas que trabajan con situaciones de violencia. In O.V.Alvarez (Eds.) *Violencia en la cultura: Riesgos y estrategias v de intervención* (271-278).Santiago: Ediciones Sociedad Chilena de Psicología Clínica.
- Moreno-Jiménez, B.; Morante, M. E.; Garrosa, E., & Rodríguez, R. (2004). Estrés traumático secundario: el coste de cuidar el trauma. *Psicología conductual*, 12(2), 215-231. <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/2004el-coste-cuidar-el-traumapsconductual.pdf>
- Ojeda, T. E. (2006). El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 1(52), 21-27.

- Disponível em
http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/ginecologia/vol52_n1/pdf/a05v52n1.pdf
- Oliveira, R.M. K. de. (2015). *Pra não perder a alma: o cuidado aos cuidadores*. 3ª ed. São Leopoldo: Sinodal.
- Oliver, E. B., de Albornoz, P. A. C., & López, H. C. (2011). Herramientas para el autocuidado del profesional que atiende a personas que sufren. *FMC-Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 18(2), 59-65. Disponível em https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42878634/Herramientas_para_el_autocuidado_del_pro20160220-23006-1oemzes.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1523476912&Signature=Uy%2Bv3iRVrocAeJQZmrBNps%2B642E%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DHerramientas_para_el_autocuidado_del_pro.pdf
- Penso, M. A., Almeida, T. M. C. de, Brasil, K. C. T., Barros, C. A. de, & Brandão, P. L. (2010). O atendimento a vítimas de violência e seus impactos na vida de profissionais da saúde. *Temas em Psicologia*, 18(1), 137-152. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413389X2010000100012>
- Pioner, L. (2012). Trabalho precário e assédio moral entre trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 10(1), 113-120. Recuperado de <https://www.cmfc.org.br/sul/article/view/16>.
- Quiñones, P., Cantera, L. M., & Ocampo, C. L.O. (2013). La violencia relacional em contextos laborales que trabajan contra la violencia. In L.M. Cantera, S.Pallarés & C. Selva (Eds.), *Del Mal-estar al Bienestar Laboral* (135-155). Barcelona: Amentia Editorial.
- Sansbury, B. S.; Graves, K. & Scott, W. (2015). Managing traumatic stress responses among clinicians: Individual and organizational tools for self-care. *Trauma*, 17(2), 114-122 Disponível em <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1460408614551978>
- Velázquez, T., Rivera, M., & Custodio, E. (2015). El acompañamiento y el cuidado de los equipos en la Psicología Comunitaria: Un modelo teórico y práctico. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 5(2), 307-334.
- Vio, C. G., Platz, A. M., Bermúdez, & Vidal, A. N. (2011). N. R. Análisis psicométrico de la escala de conductas de autocuidado para psicólogos clínicos. *Revista*

Latinoamericana de Psicología, 43(2), 319-328. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80521287010>.

Vieira, E. M., & Hasse, M. (2017). Percepções dos profissionais de uma rede intersetorial sobre o atendimento a mulheres em situação de violência. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 21(60), 52-62. Disponível em DOI: 10.1590/1807-57622015.0

ARTICULO 4

**A comparative study of the work of professional caregivers of
battered women**

Karine David Andrade Santos
Joilson Pereira da Silva
Alicia Pérez-Tarrés
Leonor María Cantera Espinosa

Revista: Revista de Psicología Social
(Artículo en revisión)

Un estudio comparativo del trabajo de cuidadores profesionales de mujeres maltratadas
A comparative study of the work of professional caregivers of battered women
Um estudo comparativo do trabalho dos profissionais de assistência a mulheres
agredidas
Une étude comparative du travail des soignants de femmes battues

Karine David Andrade Santos - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, Brasil
Joilson Pereira da Silva - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, SE, Brasil
Alicia Pérez Tarrés - Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, Espanha.
Leonor María Cantera Espinosa - Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, Espanha.

Resumen

El objetivo de este artículo fue presentar una imagen comparativa de la investigación intercultural realizada en Brasil y España con 22 sujetos, cuyos objetivos fueron: describir las condiciones de trabajo, investigar la experiencia de atender a mujeres víctimas de violencia y observar las prácticas de autocuidado que realizó el grupo profesional a nivel personal, profesional, colectivo e institucional. Después de la elaboración de los dos diagramas de árbol con la ayuda del software IRAMUTEQ, la elaboración que confrontó las categorías de las dos encuestas estableció similitudes con respecto a la experiencias subjetivas y al distanciamiento en las características del autocuidado realizado por profesionales brasileños y españoles. Este estudio propone reflexionar sobre las dinámicas relacionales de estos entornos.

Palabras-claves: Trabajo social, riesgos laborales, autocuidado.

Abstract

The aim in this article was to present a comparative picture of cross-cultural research carried out in Brazil and Spain with 22 subjects, whose objectives were: to describe the work conditions, to investigate the experience of attending to female victims of violence and to observe the self-care practices the professional group carried out at the personal, professional, collective, and institutional levels. After the elaboration of the two tree diagrams with the help of the software IRAMUTEQ, the elaboration that confronted the categories of the two surveys appointed similarities regarding the subjective experience and distancing in the characteristics of the self-care undertaken by Brazilian and Spanish professionals. This study proposes to reflect on the institutional dynamics of these environments.

Key words: social work, occupational risks, self-care.

Resumo

Este artigo teve por finalidade apresentar uma construção comparativa de uma pesquisa transcultural realizada no Brasil e na Espanha com 22 sujeitos cujos objetivos se assentaram nos seguintes eixos: descrever as condições de trabalho, investigar a experiência de atendimento a mulheres vítimas de violência e observar as práticas de autocuidado exercidas pelo grupo profissional em níveis pessoal, profissional, coletivo e institucional. Após a elaboração dos dois dendrogramas pelo software IRAMUTEQ, a elaboração confrontativa entre as categorias das duas pesquisas apontou para semelhanças no tocante a experiência subjetiva e um distanciamiento nas características de autocuidado empreendidas por profissionais brasileiras e espanholas. Refletir sobre a dinâmica institucional destes ambientes e a influência dos fatores socioculturais no autocuidado são propostas deste estudo.

Palavras-chaves: trabalho social, riscos ocupacionais, autocuidado.

Résumé

Le but de cet article était de présenter une construction comparative d'une recherche multiculturelle menée au Brésil et en Espagne sur 22 sujets dont les objectifs étaient basés sur les axes suivants: décrire les conditions de travail, enquêter sur l'expérience de l'assistance aux femmes victimes de violence et observer les pratiques de soins personnels exercées par le groupe professionnel aux niveaux personnel,

professionnel, collectif et institutionnel. Après l'élaboration des deux dendrogrammes par le logiciel IRAMUTEQ, l'élaboration conflictuelle entre les catégories des deux enquêtes a mis en évidence des similitudes dans l'expérience subjective et une distanciation des caractéristiques de l'autosoins entreprises par les professionnels brésiliens et espagnols. Cette étude propose de réfléchir à la dynamique institutionnelle de ces environnements.
Mots-clés: travail social, risques professionnels, auto-prise en charge.

Violence against women is a fact that deserves both attention and care by a network of professional care in countries such as Brazil and Spain. This reality is the result of official movements and demarcations that have led to the creation of this network of services for these targets in the Brazilian and Spanish realities.

In Brazil, this reality becomes significant when the country signs the Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women. In order to fulfill the obligations set forth in this provision, Law 11.340, also known as the Maria da Penha Law, was created in 2006. This legal framework lists forms of violence against women, integrated prevention measures, assistance to women in situations of intimate partner and family violence, and the actions to be taken by the police authority and the protective measures (Brazil, 2006).

The National Policy to Fight Violence against Women (Brazil, 2011) was also developed as a means of qualifying the conceptual axes, principles, guidelines, and practices for institutional actors immersed in the fight against violence against women. This paper details the service network for the cases served, which among the services listed for this purpose are the Women's Reference Centers (CREAMs), the Specialized Women's Assistance Stations (DEAMs) and the Specialized Referral Center in Social Assistance (CREAS).

In Spain, then, this type of service started to be offered after the approval of the Organic Law on Protective Measures for Comprehensive Protection against Gender Violence in 2004 (Head of State, Government of Spain, 2004), in line with the UN (United Nations

Recommendations) against this reality. This legal instrument sets measures of sensitization, prevention, detection and care for violence against women. The latter includes the guarantee of access to information and integrated social services through continuing and emergency care services carried out by a multiprofessional team. These services are offered in different ways: telephone lines, emergency centers, shelters, associations, administrative, judicial, police services, among others (Gomà-Rodríguez, Cantera, & Silva, 2018).

Practicing this type of activity involves a strong emotional mobilization though, as appointed by a study by Vieira and Hasse (2017), involving professionals engaged in dealing with cases of violence against women in an intersectoral network. The results indicated that the respondents perceived their work as exhausting and experienced many doubts, feelings of impotence, sadness, anxiety, distrust, frustration, discouragement, stress and fear in view of the cases attended.

These effects are corroborated in another study that, while not discussing violence against women, deals with experiences with a high level of violence, such as the study carried out in different refugee care services on the Mexican border. Listening to stories with high-impact violent content experienced by the *émigrés* caused insomnia, concentration problems, intrusive thoughts, frustration, impotence, and emotional distancing among the workers at these centers (Lusk & Terrazas, 2015).

In the same context, workers in this area identify themselves with the reported cases, leading to emotional contagion and subsequent suffering together with the victim. Others are insensitive to the cases attended or revived their personal experiences of trauma or violence (Arrellanos & Dupuis, 2014).

These experiences resulting from the contact with the cases of abuse also focus on the phenomenon of thematic contamination which, when establishing a correspondence with the employment situations related to toxic substances, the stories of violence or mistreatment would be these toxic elements that entail progressive or acute damage for the professionals and staff (Ginés & Barbosa, 2010).

In addition to these experiences, caring can also be a pathway towards the burnout syndrome for professionals in this area. This illness is characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and low professional accomplishment. While the first symptom is characterized by the decrease or loss of emotional resources, the second is situated in the development of negative attitudes, insensitivity and cynicism towards the users; and the third in the predisposition to experience professional incompetence and low personal esteem (Muñoz & Lucero, 2008).

Another occupational risk for the health of workers in this type of services is secondary traumatic stress. This syndrome is characterized by a set of cognitive, emotional, somatic, and motor reactions, such as intrusive thoughts, insomnia, hypervigilance, feelings of emptiness and hopelessness, among others (Jiménez, Benadero, Novoa, Carvajal, & Hernández, 2004). In addition to the potential health damage to individual professionals, contact with histories of violence can contaminate the team, so that the aggressive dynamics witnessed is reproduced in the workers' relationships at the service centers (Arrellanos & Dupuis, 2014).

Thus, in view of the potential risks to the health of professionals and the staff involved in providing services to victims of violence, self-care is appointed as a resource against these diseases and to preserve health. According to Uribe (1999), this term refers to a set of daily human practices that aims for the continuity, maintenance, and development of health. These actions can be implemented individually and in groups and are influenced by social,

historical, and cultural aspects. At an individual level, self-care practices are developed through actions aimed at maintaining physical and mental health, such as: careful meal composition, quantity and times, physical activities, sleep, participation in leisure activities, development of cognitive stimulation activities, preservation of good communication with important bonds (family, friends, co-workers) and implementation of self-observation disposition to manage one's own behaviors (Sepúlveda, Males, & San Martín, 2014).

Within the professional teams, then, the incorporation of self-care is materialized through the creation of spaces to address the following latent themes for the practice of this type of service provision: the work burden and surplus work and how these affect the development of activities, impotence/omnipotence mobilized in the approach of the cases served, and affective overidentification and identification with the reports assisted. In addition, these environments represent opportunities to organize, delegate and coordinate activities within the group, developing a sense of trust among professional team members. These proposals offer benefits for professionals as well as communities, by avoiding the reproduction of violence in the very care for the targets served (Holguín & Velázquez, 2015).

Despite the relevance of professionals developing self-care practices in the individual and group settings, it is paramount that professionals working in care for victims of violence learn to pay attention to this type of health care as early as in their vocational education.

In this sense, in the educational field, in an article by O'Halloran and O'Halloran (2001), the need is highlighted for the teaching staff to monitor students in order to recognize the signs and feelings the contact with violence cases arouses, as well as to learn self-care strategies to cope with these circumstances. For the development of these self-care mechanisms, some points need to be developed in the teacher-student relationship, such as: creating a safe classroom environment by providing a clear and detailed program as well

as having explicit rules for teaching on the subject. In addition, the following are also considered as actions in this sense: confidentiality, setting limits to the disclosure of personal data and narrated experiences, facilitating the reconstruction of cases of violence attended to and reconnecting with personal experiences of trauma and violence.

In the same area, another study by Cantera and Cantera (2014) highlights how an academic education that is attentive to self-care issues is a form of preventive strategy to avoid the characteristic illness in this area. In this context, the authors consider that a diligent academic curriculum in self-care and emotional management is necessary to guarantee the acquisition of theoretical and practical skills regarding self-care. These actions establish a tool to prevent discomfort in the workplace and promote the quality of future professionals. And this wellbeing reverts to the wellbeing of the service users and/or even attention to the wellbeing of the professional in a research process.

Therefore, in view of the occupational risks described in care for victims of violence against women and the relevance of incorporating self-care as a health maintenance resource for these workers, this paper will present a comparative picture of the main data from a cross-cultural research Brazil-Spain, carried out through a partnership between UFS (Federal University of Sergipe) and the VIPAT (Partner and Workplace Violence) research group of UAB (Universitat Autònoma de Barcelona), based on the following objectives: to describe the working conditions, investigate the experience of attending to female victims of violence and observe the self-care practices the professional group practiced at the personal, professional, collective, and institutional levels.

Method

The sample of this cross-cultural study consisted of 22 subjects working in care for victims of violence against women. Thus, in the Spanish context, this sample consisted of 10

professionals in this area with an average age of 47 years, who work in this area at different care centers of public and private associations in Spain. In Brazil, the sample consisted of 12 professionals with a mean age of 35 years from four care centers for victims of violence against women in the city of Aracaju and in the interior of Sergipe. Convenience samples were constructed. The selection criterion followed parameters of personal availability to participate in the research. The instrument used in both countries was an interview script with questions concerning statements about violence, conflict and work, and self-care. In Brazil as well as in Spain, representatives of the care centers for cases of violence against women intermediated the contact with the participants to map the number of professionals specialized in offering services this kind of services and who were willing to participate in this study. The study started after the participants had signed the Free, Prior and Informed Consent Form, which contained a brief description of the purposes of this research. In addition, this study was approved by the Ethics Committee of the University Hospital of Aracaju / Federal University of Sergipe / HU-UFS, according to opinion n° 2.559.557

After this stage, a date and place were arranged with the care professionals for victims of violence against women to conduct the interviews. The data collected in the two studies were separately submitted to the software *Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires* (IRAMUTEQ). This is a computer method that permits different forms of textual analysis, resulting in an understandable and clear organization of the collected written material. For this research, the Descending Hierarchical Classification (DHC) was chosen, which organizes the vocabulary in classes in a tree diagram that clarifies the relations between them (Camargo & Justo, 2013).

Results

The analysis of data extracted from the interview script applied in the Brazilian context, using Descending Hierarchical Classification (DHC), generated a corpus consisting of 12 ICUs (interviews), divided into 1,283 text segments, corresponding to 86.13% of the text material and 4,177 words, with a frequency of 10.51 words per response. The constructed tree diagram, based on the similarity of the text segments, presented five classes of text segments. By means of the Profiles tab, the lexical contents of each of these classes are verified (Camargo & Justo, 2013). The words displayed in each class of the tree diagram correspond to the first ten words exhibited in each class. The reports of the investigated words or text segments demonstrated in this comparative analysis were taken from the Profile tab, so that the scenario of each class is presented by text segments specific to the investigated reality. This DHC divided the five classes of the corpus in three subcorpora, so that, on the one side, classes 5, 2 and 4 are shown and, on the other, classes 1 and 3. Next, class 5 was separated into classes 2 and 4.

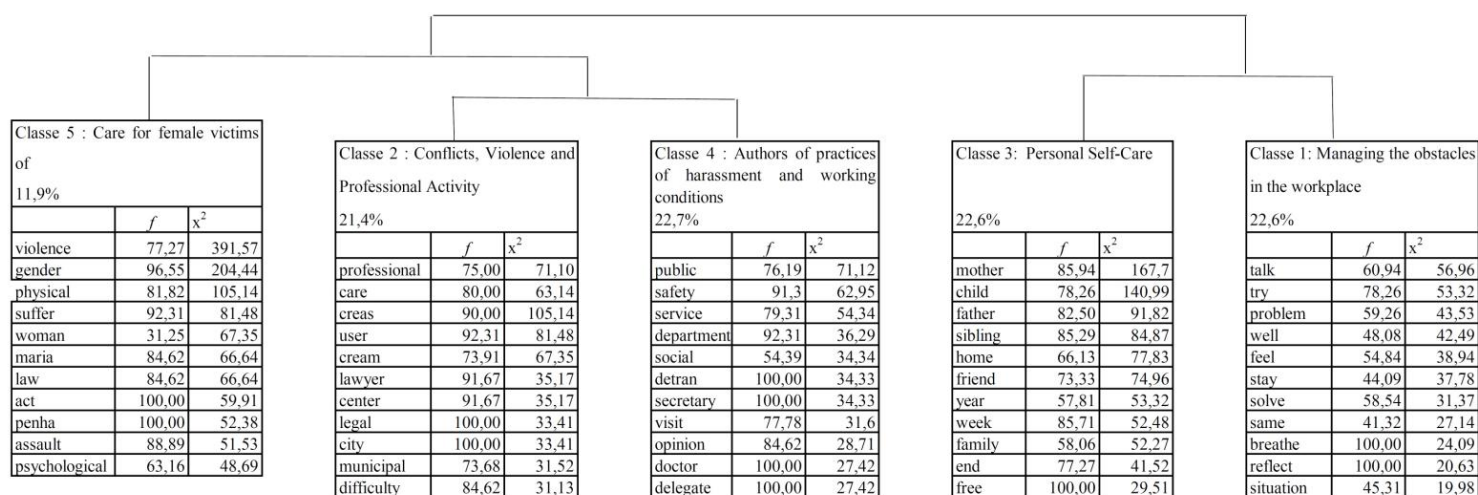


Figure 1–Tree diagram of descending hierarchical classification for the corpus “Work of Professional Caregivers for Victims of Violence against Women in Brazil”.

Source: Personal Archives

As shown in Figure 1, the corpus “Work of Professional Caregivers for Victims of Violence against Women in Brazil” consists of five classes. Hence, Class 5, called “Care for female victims of violence”, corresponds to 11.9% of the text segments and presents discourse referring to aspects related to the attended demand and the contact with this reality. The excerpts from the interviews in Class 2, called “Conflicts, Violence and Professional Activity”, corresponding to 21.4% of the text segments, identify the characteristics of the situations of conflict and harassment and describe the obstacles faced for the professionals’ activities. The reports in Class 4, entitled "Authors of practices of harassment and working conditions", corresponding to 22.7% of the text segments, denote these professionals' precarious working conditions and the hierarchical superiors' abuse of power. The excerpts in Class 3, called "Personal Self-Care", portrayed in 22.6% of the text segments, outline the space and time available for this purpose. Lastly, the excerpts in Class 1, "Managing the obstacles in the workplace", based on 22.6% of the text segments, characterize the ways in which professionals deal with conflicts, difficulties and other issues related to the relationship between professionals and the compliance with the demands received in the work context.

On the other hand, the data collected in the Spanish scenario, using the Descending Hierarchical Classification (DHC), were arranged in 10 ICUs (interviews), organized in 1,304 text segments, corresponding to 90.11% of the text material and 5,188 words, with a frequency of 15.29 words per answer. The elaborated tree diagram followed the same

construction criteria explained in the DHC of the Brazilian context (Figure 2). Thus, the words presented in each class correspond to the first ten exhibited in each category and the

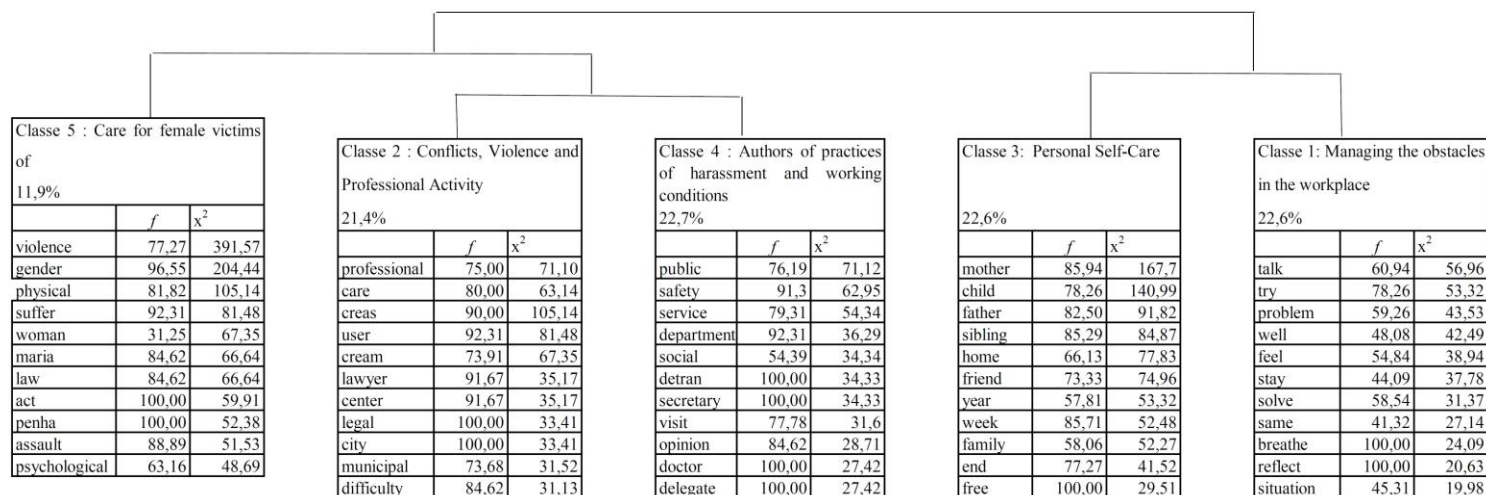


Figure 2—Tree diagram of descending hierarchical classification for the corpus “Work of Professional Caregivers for Victims of Violence against Women in Spain”.

Source: Personal Archives

statements extracted for this comparative construction were selected, in view of the characteristics of the reality described. The corpus of this tree diagram was divided into two subcorpora. On the one hand, class 5, and on the other, classes 4, 3, 2 and 1. In the next step, the second subcorpus was divided into two (2nd partition), showing class 4 and 3 on one side and classes 2 and 1 on the other.

The corpus "Work of Professional Caregivers for Victims of Violence against Women in Spain", as presented in Figure 2, consists of five classes. Thus, the excerpts in Class 5, entitled "Trajectory, professional performance and working conditions", corresponding to 27.83% of the text segments, reports on the practice, these workers' professional trajectory and the work circumstances they are inserted in. On the other hand, the excerpts in Class 4, entitled "Care for female victims of violence and forms of self-care", corresponding to 20% of the text segments, include the characterization of the respondents' precarious work

situation, the self-care forms the professionals promote at the personal level and the characteristics of this care at the institutional level.

The excerpts listed in Class 3, entitled "Claims on Conflict and Violence", based on 22.04% of the text segments, address the elements and nuances characteristic of the attended women's situations of violence, as well as of the situations the Spanish professionals experienced in the work context. The statements in Class 2, then, called "Personal Self-Care", based on 16.77% of the text segments, address the personal and social mechanisms to preserve health. Finally, the excerpts in Class 1 exposures, labeled "Forms of Harassment and Conflicts", corresponding to 13.6% of the text segments, point to the practices, authors, and consequences of the conflicting and aggressive situations in the work environment.

Thus, this discursive proposal will pair the findings of the classes in the Brazilian and Spanish corpora to indicate and discuss similarities and differences.

Discussion

The results of this comparative study have demonstrated similarities in terms of work conditions, experiences of harassment at work, the lack of institutional self-care and the experience of attending to victims of violence against women among professionals assisting victims of violence against women the woman in Brazil and in Spain. On the other hand, there are differences in the recognition of the occupational risks inherent to the activity of attending to victims of violence and in the forms of personal self-care.

Thus, it was identified that the Spanish professionals are subject to precarious forms of work, characterized by the weakening of contractual relationships, by burden, long work hours and low remunerations. This picture refers to a scenario characteristic of the female workforce, as women are more exposed to precarious and informal forms of work,

reflecting the sociocultural deployment of the sexual division of labor, in which monotonous and domestic activities of lesser social prestige are attributed to women (Nascimento, 2014).

According to the participants' discourse, in the Brazilian context, these precarious work conditions are more related to the lack of physical infrastructure, availability of human and material resources, security and disarticulation of the network for care to victims of violence against women. These issues are also highlighted in the *Observe* reports (2010, 2011).

In addition to precariousness, Brazilian and Spanish professionals are confronted with harassment practices, represented by devaluation, isolation, and denial of communication, exercised by hierarchical superiors, which is a characteristic circumstance of rigid and hierarchical structures (Freitas, Heloani, & Barreto, 2008). In Brazil, the presence of this form of institutional management raises obstacles for the Brazilian professionals to accomplish the activities, generating feelings of frustration for the workers. This reality becomes yet another factor of illness for this group of Brazilian participants. This picture also points out that the participants in both countries need to do without the institutional self-care, whose prerogatives are based on the following criteria: to promote proper work conditions, to pay attention to the quality of the relationships among professionals, to support the construction of spaces for the workers to empty their minds and decompress, to structure training and supervision environments, to stimulate consensus decisions for difficult cases, and to favor horizontal, flexible and protective leadership styles. This lack of care with these women, specifically for Brazilian female workers, is also found at the professional network level, when no network articulation is found that promotes links among the different entities and facilitates feedback and referral of the cases attended (Ginés & Barbosa, 2010).

Thus, assessing the role of the institution in Brazil and Spain reveals that the role the institutional agents adopt differs from what Sansbury, Graves, and Scott (2015) observe, whose study indicates their responsibility to deal with conflicts within professional teams. In addition, it reinforces these entities' considerable influence on these professionals' health (Kulkarni, Bell, Hartman, & Herman-Smith, 2013). In the same comparative sense, statements were found that point out the specific emotional experiences of attending to victims of violence. Thus, the provision of services to listen to and welcome female victims of violence mobilizes impotence, insecurity, discouragement, and exhaustion in the Brazilian and Spanish professionals who have contact with this reality. This finding is in line with different research results (Penso et al, 2010; Howlett & Collins, 2014; Vieira & Hasse, 2017) that indicate the psychosocial risks inherent to this type of experience.

By combining the similar findings from the Brazilian and Spanish scenarios, one identifies how the presence of the rigid and hierarchical institutional figure lays the ground for mental illness, due to the lack of attention to conflict resolution and to the management of the psychosocial risks inherent in providing services to victims of violence against women. Although both the Brazilian and Spanish professionals are crossed by the same feelings and experiences in their contact with battered women, there is a significant difference in the recognition of the occupational risks of this activity and in the adoption of individual self-care practices between Brazilian and Spanish professionals. Spanish professionals' reports were found regarding both the knowledge and identification of forms of illness and burnout and secondary stress disorder (Oliveira, 2015), as well as statements about the individual experience of these psychopathologies. This scenario was not identified in the Brazilian research context. The Spanish workers' identification of occupational hazards

makes them seek forms of care for their own health, such as participation in psychotherapeutic processes. This difference between Brazilian and Spanish professionals in the form of self-care also figures at the individual level, as will be discussed next.

The Spanish professionals' self-care is found in the practice of physical activities, which they consider as a way of more clearly recognizing the problems experienced, strengthening and maintaining their mood or even valuing the exercise itself. Physical activity and care for the body-mind balance are characteristic actions of individual self-care (Gimena, Alonso, & Monzó, 2012; Coles, Dartnall, & Astbury, 2013)

In addition to this action, the self-care bases of the Spanish professionals are based on the identification and recognition of their subjective experiences, which permit personal empowerment and better management in the provision of services to the clients served and in the relationships with other agents in their workspaces. This is because, through this self-empowerment, they establish limits, intervene and respond in the contact with the clients and co-workers, in an assertive, active and safe spectrum.

Thus, in order to preserve their health and minimize the impacts of this type of activity, the Spanish professionals resort to individual forms of self-care. These, in turn, are understood as a set of actions and practices aimed at promoting health and quality of life, exercised individually or collectively (Correa, 2015). On the other hand, the self-care of the Brazilian workers is linked to the support networks, mainly consisting of the family members, represented by the mother figure, child and husband, and with little time available for self-care. For female professionals in Brazil, the family environment is a highly relevant source of security and support, constituting a very impacting source of social support. This support modality is considered as the source of interpersonal relationship that enables feelings of protection and support, generating the feeling of acknowledgment, care, and acceptance, as well as the support that grants the conditions to

face daily stress (Campos, 2016). It also understands, as pointed out by Ginés and Barbosa (2010), it also involves individual self-care.

On the other hand, Brazilian workers do not perform self-care practices such as a balanced diet, rest, free time and physical activity due to their different roles in their family environments. Thus, this recognition of the social support within the family environments and the unavailability of time for self-care point to a reality of confinement of these women to the private and family spaces and privatization of their time and space in care for the home and/or other people. This scenario reveals the Brazilian strongly male-dominated and patriarchal culture that models and imprisons women in stunted and private social spaces and roles (Saffioti, 2011).

This imprisonment of the Brazilian participants becomes more latent when compared with the findings concerning this same aspect for the Spanish workers. It is noted that the participants in Spain have greater autonomy over their time and space so that they undertake actions focused on themselves, such as the practice of physical activities and recognition of their subjective experiences. Thus, in contrasting the results on self-care between Brazil and Spain, it is understood how sociocultural issues stimulate and drive the self-care practices (Correa, 2015). On the other hand, the lack of knowledge about the occupational hazards involved in the practice of this type of activity and the institutions' retreat from addressing the Brazilian female workers' health are noteworthy issues that reveal a combination of more illness-causing elements in the Brazilian than in the Spanish context. In addition, this picture points out that the professionals working in the care for victims of violence against women in Brazil do not possess comprehensive training concerning self-care or knowledge about the occupational risks intrinsic to help relationships (Oliveira, 2015).

What this issue of these professionals' insufficient training in relation to the above aspects is concerned, it is also worth noting how the cultural aspect still exerts influence within this care relationship. One of the points of influence refers to the male dominance, which instills a maternal role of giving and detachment from self-care in these Brazilian professionals when attending to these victims of violence. This inoculation turns the role of caregiver, a maternal equivalent of the presence of someone significant (Oliveira, 2015), into an activity carried out within a spectrum of unlimited care, like the maternal figure within male-dominated societies, which prioritize the welcoming and/or resolution of the other persons' demands (Castañeda, 2006).

Another point to be highlighted is the manipulation of these professionals' subjectivity in Brazil, managed by a job market aimed at the increasing flexibility of labor guarantees and a slave-based history, which causes these workers' commitment and dedication at the expense of their own health, in view of the need to maintain their own employment (Heloani & Barreto, 2015). This situation gains more marked outlines when this activity becomes part of a contemporary context of valuation hierarchies, characterized by the denial to recognize non-productive activities such as care, assistance, and help (Mendonça, 2016). Thus, social, economic and cultural issues delimit the Brazilian and Spanish female workers' self-care actions, in line with the observations by Arenas-Monreal, Jasso-Arenas, and Campos-Navarro (2011) that these conditions drive the kinds of self-care practices.

Thus, this confrontational articulation between the classes of the two tree diagrams demonstrates how the activity of attending to victims of violence evokes a strong emotional mobilization for the participants in Brazil and Spain. In addition, it indicates how these professionals are overcome by institutional difficulties that generate contexts of conflicts, violence, and losses in these professionals' health. On the other hand, the male-dominated and patriarchal system clearly demarcates the Brazilian female workers' spaces,

attitudes, and time regarding the individual self-care practices. At this point in the discussion, however, it should be noted that the Spanish female workers are also immersed in this same male dominance and patriarchy, whose expressions differ from the Brazilian variant because it is marked by subtlety, imprecision, and performance at the micro level.

Final considerations

The composition collated in this proposal indicates similarities between Brazilian and Spanish female professionals concerning the emotional mobilization in response to the cases attended and the experience of conflicts, violent and illness-causing relationships, due to rigid hierarchical structures that do not pay attention to the inherent risks of care for victims of violence against women. On the other hand, these approaches are also present when it is detected that the obstacles for the Brazilian female workers' professional performance are mainly located in structural work conditions, whereas the Spanish professionals are more exposed to a logic of precarious work conditions, characterized by the work burden, long hours and low remuneration. The differences take the form of attention to self-care issues. It is observed that the participants in Spain recognize the risks inherent in the activity and seek individual self-care actions focused on the empowerment of their subjective experiences and activities focused on their wellbeing. On the other hand, the participants in Brazil do not recognize the harm the practice of this activity causes due to the lack of professional training focused on health care in the practice of aid relationships. This scenario is also determined by sociocultural factors and characteristics of the Brazilian job market, which make them carry out their care activities at the expense of their own health. Moreover, these workers' personal self-care practices are determined

by confinement in family spaces and by the lack of time and space for individual and private self-care practices.

Thus, this investigation represents an unveiling of the subjective experiences of workers involved in the care for victims of violence and of the institutional difficulties these professionals face, which foster violent relationships and limit the spectrum of care for the attended female clients. Associated with the question, this study demonstrates how the participants in both countries are deprived of institutional self-care. On the other hand, it reveals how the male dominance demarcates a distancing in the individual self-care practices between the Brazilian and Spanish professionals in this area.

It also addresses the importance of self-care in professional training in this field and reflects how sociocultural and labor market aspects are potential modelers of the self-care practices. This finding is in line with Correa's (2015) notes regarding the influence of sociocultural and economic issues in self-care practices. Thus, based on the similarities and differences found in this cross-cultural study, it is fundamental to reflect on and understand the dynamics and characteristics of the institutional figure in the care settings for victims of violence against women, which indirectly exposes the female workers to a logic of precarious work and puts them in conflictive, violent contexts and difficulties in the care provision. This understanding also extends to self-care practices, as the purely individual efforts of Brazilian and Spanish professionals to take care of their health indicate that institutional agents are far from fulfilling the following health maintenance roles for the professional team and its members: approach of conflicts and to strengthen the personal self-care practices, of care for the professionals. health through education and monitoring for signs of vicarious traumatization, secondary traumatic stress, burnout and

signs of harassment in the team (Sansbury, Graves, & Scott, 2003). Within this level of care for these professionals' health, it is recommended that the self-care programs address social, economic, and cultural issues these professionals are inserted in.

In addition, it is very important that the issue of self-care be present in these service providers' professional training, and constitute a way to prevent the future professionals' illness (Cantera & Cantera, 2014). Finally, this research also points to the need to strengthen and articulate different public and private actors, whether institutional or not, regarding the deconstruction of the strong male-dominated culture that limits the space, time, and subjectivity of Brazilian and Spanish women.

References

- Arenas-Monreal, L., Jasso-Arenas, J. & Campos-Navarro, Y.R. (2011). Autocuidado: elementos para sus bases conceptuales. *Global health promotion*, 18(4), 42-48. doi: <https://doi.org/10.1177/1757975911422960>
- Camargo, B.V. & Justo, A.M. (2013). *Tutorial para uso do software de análise textual IRAMUTEQ*. Florianopolis-SC: Universidade Federal de Santa Catarina. Recuperado de <http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/tutoriel-en-portugais>
- Campos, C.H. de (2015). Desafios na implementação da lei Maria da Penha. *Revista Direito Gv*, 11 (2), 391-406. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1808-2432201517>
- Campos, E.P. (2016). *Quem cuida do cuidador? Uma proposta para profissionais de saúde*. 2a ed. Teresópolis: Unifeso; São Paulo: Pontocom.
- Cantera, L.M. & Cantera, F.M. (2014). El auto-cuidado activo y su importancia para la Psicología Comunitaria. *Psicoperspectivas*, 13(2), 88-97. doi:<https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol13-Issue2-fulltext-406>
- Coles, J., Dartnall, E. & Astbury, J. (2013). Preventing the pain” when working with family and sexual violence in primary care. *International journal of family medicine*. 1-5. doi:<http://dx.doi.org/10.1155/2013/198578>

- Correa, O.T. (2015). El Autocuidado Una Habilidad para Vivir. *Hacia la promoción de la salud*, 8(1), 38-50. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33538149/EL_AUTOCUIDADO.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1523484916&Signature=YW07G7pVFvMVQjkwFaQp3yg2F%2BU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEI_AUTOCUIDADO.pdf
- Freitas, M.E. de Heloani, R. & Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo, SP: Cengage Learning.
- Gimena, M.M.R., Alonso, E.P. & Monzó, L.M. (2012). *Guía didáctica de formación de formadoras y formadores para la atención a la violencia de pareja hacia las Mujeres*. Agência Laín Entrago. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. Recuperado de http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Publicaciones_FA&cid=1142695400469&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura
- Ginés, Ó. & Barbosa, E.C. (2010). Cuidados con el equipo cuidador Cuidados com a equipe de atendimento. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 1(2-3), 297-313. Recuperado de http://www.conexus.cat/admin/files/documents/14_CuidadosEquipoProfesionalViolenciaTrauma_OriolGines.pdf
- Gomà-Rodríguez, I., Cantera, L.M. & Silva, J.P. da (2018). Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 17(1), 1-10. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/1058/740>
- Heloani, R. & Barreto, M. (2015) Trabalhadores “transformers” e flexibilização. Onde entra o assédio moral? In: Tolfo, S. da R., & Oliveira, R. T. de. *Assédio Moral no Trabalho: Características e Intervenções*(pp: 53-68). Florianópolis: Lagoa.
- Holguín, M.R. & Velázquez, T. (2015). *Trabajo con personas afectadas por violencia política: salud mental comunitaria y consejería*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado, Maestría en Psicología Comunitaria. Recuperado de https://issuu.com/huverferia/docs/trabajo_con_personas_afectadas_con_
- Howlett, S.L. & Collins, A. (2014). Vicarious traumatization: risk and resilience among crisis support volunteers in a community organisation. *South African Journal of Psychology*, 44(2), 180-190. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10520/EJC153403>
- Jefatura del Estado, Gobierno de España (2004). *Ley de protección contra la violencia de género 1/2004*. Boe (pp. 42166–42197). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-21760>

- Jiménez, B.M., Benadero, M.E.M., Novoa, M.M.L., Carvajal, R.R. & Hernández, E.G. (2004). El estrés traumático secundario. Evaluación, prevención e intervención. *Terapia psicológica*, 22(1), 69-76. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/785/78522108/>
- Kulkarni, S., Bell, H., Hartman, J.L. & Herman-Smith, R.L. (2013). Exploring individual and organizational factors contributing to compassion satisfaction, secondary traumatic stress, and burnout in domestic violence service providers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(2), 114-130. Recuperado de <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.5243/jsswr.2013.8>
- Lei No. 11.340: Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8o do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, Brasil, 7 de agosto de 2006. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm%20
- Lusk, M., & Terrazas, S. (2015). Secondary trauma among caregivers who work with Mexican and Central American refugees. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 37(2), 257-273. doi:<https://doi.org/10.1177/0739986315578842>
- Mendonça, R.F.(2016) Reconhecimento, desigualdades e capitalismo. In: MIGUEL, L.F. (Org.) *Desigualdades e Democracia.*(pp. 289-320) São Paulo: Unesp.
- Muñoz, M.T.& Lucero, B. (2008).Estrategias de autocuidado en el personal de un centro de protección simple. *Psicología y Salud*, 18 (1), 123-127. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/291/29118114.pdf>
- Nascimento, S.D. (2014). Precarização do trabalho feminino: a realidade das mulheres no mundo do trabalho. *Temporalis*, 14(28), 39-56.doi:<https://doi.org/10.22422/2238-1856.2014v14n28p39-56>.
- OBSERVE - OBSERVATÓRIO PELA APLICAÇÃO DA LEI MARIA DA PENHA. (2010). *Condições para aplicação da Lei 11.340/2006 (Lei Maria da Penha) nas Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher (DEAMs) e nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar nas capitais e no Distrito Federal*. Salvador: 2010. Recuperado de: <http://www.spm.gov.br/subsecretaria-de-enfrentamento-aviolencia-contra-as-mulheres/leimaria-da-penha/20110107-relatorio-final-2010.pdf>.

- OBSERVE - OBSERVATÓRIO PELA APLICAÇÃO DA LEI MARIA DA PENHA. (2011). *Identificando entraves na articulação dos serviços de atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica e familiar em cinco capitais: Belém, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Salvador e o Distrito Federal*. Relatório de pesquisa. Salvador. Recuperado de [http://www.observe.ufba.br/_ARQ/relatorio_final_redes\[1\]%20\(1\).pdf](http://www.observe.ufba.br/_ARQ/relatorio_final_redes[1]%20(1).pdf).
- Oliveira, R.M. K. de. (2015) *Pra não perder a alma: o cuidado aos cuidadores*. 3ª ed. São Leopoldo: Sinodal.
- O'Halloran, M.S., & O'Halloran, T. (2001). Secondary traumatic stress in the classroom: Ameliorating stress in graduate students. *Teaching of Psychology*, 28(2), 92-97. doi:https://doi.org/10.1207/S15328023TOP2802_03
- Penso, M.A., Almeida, T.M.C. de, Brasil, K.C.T., Barros, C.A. de & Brandão, P.L. (2010). O atendimento a vítimas de violência e seus impactos na vida de profissionais da saúde. *Temas em Psicologia*, 18(1), 137-152. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413389X2010000100012&lng=pt.
- Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Secretaria Especial de Políticas para Mulheres-SPM. Brasília, Brasil, 2011. Recuperado de <http://www.compromissoeatitude.org.br/politica-nacional-de-enfrentamento-a-violencia-contra-as-mulheres/>
- Saffioti, H. (2011). *Gênero, patriarcado e violência*. São Paulo, SP: Fundação Perseu Abramo, Coleção Brasil Urge.
- Sansbury, B.S., Graves, K. & Scott, W. (2015). Managing traumatic stress responses among clinicians: Individual and organizational tools for self-care. *Trauma*, 17(2), 114-122. doi:<https://doi.org/10.1177/1460408614551978>
- Sepúlveda, K.H., Maleš, P.J. & San Martín, M.M. (2014). *Manual de Orientación para la Reflexividad y el Autocuidado, Dirigido a Coordinadores de Equipos Psicosociales de los Programas del Sistema de Protección Social Chile Solidario*. Recuperado de <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/btca/txtcompleto/chs/12471430384ba8c2343ecf9.pdf>
- Uribe, T.M. (1999) El autocuidado y su papel en la promoción de la salud. *Rev Investig Educación, Enferm*, 17(2), 108-119. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10495/4792>
- Vieira, E.M. & Hasse, M. (2017). Percepções dos profissionais de uma rede intersetorial sobre o atendimento a mulheres em situação de violência. *Interface-Comunicação*,

Saúde, Educação, 21(60), 52-62. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1807-57622015.0357>

ARTICULO 5

**Análisis de la violencia laboral en ambientes que se trabaja
contra la violencia machista a través el software IRAMUTEQ**

Alicia Pérez-Tarrés
Leonor María Cantera Espinosa
Karine David Andrade Santos
Joilson Pereira Da Silva

Revista Internacional de Psicología
(En revision)

Análisis de la violencia laboral en ambientes que se trabaja contra la violencia de género a través el software IRAMUTEQ

Autores: Alicia Pérez-Tarrés, Leonor María Cantera Espinosa, Karine David Andrade Santos y Joilson Pereira Da Silva.

Autor principal: Alicia Pérez-Tarrés. Enviar correspondencia a Lic. Alicia Pérez-Tarrés: Facultad de Psicología/ Psicología Social. Edificio B Despacho B5/040. Campus de la UAB. 08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès). Barcelona. Spain. +34682253678. Email: [ptt.alicia@gmail.com/](mailto:ptt.alicia@gmail.com) pt.alicia@hotmail.com

Resumen

Tras la implementación de políticas públicas y estatales para combatir la violencia de género en diversos países del mundo, han surgido un conjunto de equipos de trabajo interdisciplinarios encargados de atender a las víctimas de esta lacra social. Asimismo, algunos estudios, relatan las dificultades que sufren estos/as profesionales a consecuencia de las características del trabajo contra la violencia, así como de otro fenómeno; reproducción de violencia en equipos en los que se trabaja para erradicar la violencia machista. Esta situación debe ser analizada y visibilizada a la luz de los debates actuales sobre el origen, causas y consecuencias de la violencia.

Esta investigación cuenta con dos objetivos. El primero, explorar y analizar los conflictos y violencia que se produce en dos grupos de profesionales de Brasil y España. Y, el segundo, describir, analizar y comparar las creencias en torno a la violencia y a la violencia machista de ambos grupos de profesionales.

Para ello, se diseñó estudio cualitativo, exploratorio y descriptivo, en el que participaron 12 profesionales de Brasil y 20 profesionales de España. Estos/as profesionales estaban involucrados en tareas de erradicación de la violencia machista. El análisis de datos se realizó a través del software IRAMUTEQ, con la aplicación de la Clasificación Jerárquica Descendente (CJD) y un Análisis de Similitud (AS).

Los resultados nos indican la presencia de conflictos que pueden devenir en formas de violencia en estos ambientes laborales. La violencia descrita es principalmente psicológica e institucional. Se destaca la importancia de las condiciones de trabajo en la ocurrencia de este problema. Respecto al ideario sobre la violencia, se ha detectado una presencia muy baja de conceptos que relacionen la violencia con el contexto social y cultural.

Nuestras conclusiones indican que es necesario revisar los planteamientos actuales en relación a las intervenciones que se realizan para combatir la violencia a todos sus niveles en aras de erradicarla.

Palabras clave: Violencia; investigación cualitativa; reproducción cultural; interacción social.

Abstract

Following the implementation of public and state policies to combat gender-based violence in various countries around the world, a series of interdisciplinary work teams have emerged to work with the victims of this social scourge. Likewise, some studies relate the difficulties suffered by these professionals as a consequence of the characteristics of the work against violence, as well as another phenomenon; reproduction of violence in teams that work to eradicate gender violence. This situation must be analysed and made visible in the light of current debates on the origin, causes and consequences of violence.

This research has two objectives. The first is to explore and analyse the conflicts and violence that occur through two groups of professionals from Brazil and Spain. The second is to describe, analyse and compare the beliefs about violence and gender violence of both groups of professionals.

To this end, a qualitative, exploratory and descriptive study was designed, in which 12 professionals from Brazil and 20 from Spain participated. These professionals were involved in efforts to eradicate male violence. Data analysis was carried out using the IRAMUTEQ software, with a Hierarchical Descending Classification (CJD) and a Similarity Analysis (AS).

The results indicate the presence of conflicts that can lead to forms of violence in these work environments. The violence described is mainly psychological and institutional. The importance of working conditions in the occurrence of this problem is highlighted. With respect to the ideology of violence, a very low presence of concepts that relate violence to the social and cultural context has been detected.

Our conclusions indicate that it is necessary to review the current approaches in relation to the interventions carried out to combat violence at all levels in order to eradicate it.

Key Words: Violence; qualitative research; cultural reproduction; social interaction..

1. Introducción

Muchas investigaciones y programas tratan las características personales de quienes ejercen y reciben violencia, se estudian los microcontextos que acogen las prácticas violentas o las consecuencias físicas, emocionales y sociales de recibirla. Frecuentemente, se concluye en la importancia de la educación formal y no formal en la formación de ciudadanos/as que sean capaces de convivir de forma pacífica, pero, ¿Podemos erradicar la violencia a través de estructuras que están claramente inmersas en el sistema cultural que la produce? ¿Es posible erradicar la violencia en las relaciones interpersonales sin tener en cuenta que la violencia forma parte de la cultura en la que estas personas están inmersas?

A través de estas líneas, se pretende hacer una aproximación a esta realidad través de un escenario muy concreto; las dinámicas relacionales que surgen entre los profesionales encargados de combatir la violencia machista. La investigación que presentamos nace como consecuencia a la apreciación por parte de diversas investigaciones de la presencia de violencia en contextos pensados para erradicarla.

Tal como señaló Cantera (2004) los progresos teóricos en el campo de la violencia no siempre se traducen en acciones prácticas para una mejor intervención preventiva de la problemática de la violencia machista. Esta misma autora, señala y enfatiza “las dinámicas del mismo centro asistencial como campo social, grupal y organizacional que –al mismo tiempo que da- recibe, procesa, elabora, siente y resiente informaciones y emociones concernientes a la misma violencia como fenómeno y proceso social” (p.392).

Por ello, a lo largo de este escrito, se van a analizar y a comparar las dinámicas violentas que se producen en los senos de los equipos encargados de erradicar la violencia machista. También, las ideas en torno a la violencia de este grupo de trabajadores/as. Estos profesionales provienen de dos contextos culturales; Brasil y España. Trabajar con estos

dos escenarios nos permite comprender en profundidad las variables culturales y sociales que permiten la emergencia del problema de la violencia. Por último, se van a comparar este ideario con las teorías actuales en torno a la violencia. Los y las profesionales encargados de combatir la violencia tienen una formación especializada en la misma y poseen estrategias para combatirla. Todo ello nos lleva a preguntarnos los motivos por los que la violencia continua emergiendo en este contexto. Además, nos da la oportunidad de conocer, comprender y, por último, reflexionar acerca de hasta donde es capaz de llegar una buena formación en torno a la violencia para frenar estas acciones.

2. Marco teórico

La violencia no es una fatalidad biológica (Manifiesto de Sevilla, 1987). Las particularidades del ser humano implican comprender la implicación de los procesos culturales y sociales en las prácticas y conductas que estos realizan. Durante décadas, fueron muchos los que subestiman el papel y peso de estas variables en la aparición y utilización de la violencia como conducta, tratando de atribuirle únicamente una explicación biologicista como si la violencia se tratara de un hecho que supone una ventaja evolutiva o una estrategia adaptativa, como si esta fuera inherente a la condición humana. El aprendizaje social de modelos violentos de comportamiento, la influencia de los medios de comunicación, la reproducción de conductas sociales y el imaginario social (creencias y mitos) se sitúan en la base de los antecedentes que promueven sociedades poco orientadas a la paz entre los y las ciudadanas. Asimismo, el contexto socioeconómico y los estamentos sociales no sólo locales y comunitarios, sino también las relaciones entre países y comunidades, fraguan las bases de la violencia individual y colectiva.

La violencia, como fenómeno que afecta a la salud física y psicológica de las personas en particular, pero también de las sociedades en general, ha sido estudiado desde la filosofía, sociología, psicología, criminología, biología, etc. en general, desde todas aquellas disciplinas que pueden arrojar luz a su comprensión. Son muchos los debates y reflexiones que se han efectuado en aras de definir y alcanzar consensos sobre las causas del fenómeno y su forma de abordaje. No es sino, la gran presencia e implicación que tiene este hecho en la vida humana, lo que conduce a la investigación científica a interesarse y tratar de desenmarañar, una y otra vez, los mecanismos implicados en su aparición y mantenimiento.

Se puede definir la violencia como un acto que causa un daño físico, psicológico, social, económico o sexual en una persona o grupo, de forma intencional ya sea por acción u omisión. La agresividad, según la definición propuesta por diversos especialistas, puede estar o no presente en estas acciones. Este hecho sucede porque algunas autoras y autores definen la agresividad como un acto que debe causar un daño físico y/o material. Por el contrario, la violencia puede tomar formas muy sutiles las cuales pueden ser difícilmente perceptibles incluso para quienes las sufren. Como ejemplo podríamos aducir a la violencia simbólica, que es aquella que se ejerce incluso con el consentimiento de los que son sometidos a ella. Podríamos afirmar que la violencia es un fenómeno fundamentalmente versátil y cambiante, en muchas ocasiones naturalizado, aceptado e instrumentalizado a nivel social. Una de las características que menos interés suscita en la comunidad científica pero, que más relevancia tiene a nivel pragmático para las personas que la padecen es precisamente este carácter cambiante y estratégico, pues dificulta su reconocimiento y por tanto posterior abordaje.

Además, se asume que la violencia tiene por objetivo satisfacer las necesidades de quien o quienes la ejercen, siendo utilizada de forma legítima o ilegítima para alcanzar el poder o sometimiento de la otra parte implicada. Una mirada hacia el pasado muestra que en la historia de la humanidad la violencia ha sido prácticamente un fenómeno constante en casi todas las sociedades conocidas hasta la actualidad.

Asimismo, tal y como señalan innumerables autores y autoras, a través de esta enmarañada y compleja red de reproducción de conductas sociales directas e indirectas, sutiles, simbólicas o evidentes, la violencia tienen lugar dentro del anteriormente denominado sistema patriarcal. El patriarcado se define como un modelo de estructura social donde predomina una estructura vertical, jerárquica, basada en la autoridad, la disciplina y la represión (Cantera, 2005) y donde los roles sexuales tienen una fuerte influencia en la construcción de la identidad personal y colectiva. La configuración de los deseos, necesidades, incluso la subjetividad, aspectos muy íntimos del individuo, están, también, atravesados por este orden androcéntrico y patriarcal (Cubells y Calsamiglia, 2015).

En las últimas tres décadas, la investigación feminista a tratado de poner la cuestión del género y las construcciones sociales en el foco de atención a tenor de comprender la opresión femenina, la violencia hacia la mujer y las relaciones de poder y dominio que se producen en diferentes contextos socioculturales. Para ello, se ha revisado y estudiado la relación entre el sexo y el género, situando el debate entre la “predestinación biológica” y la “naturaleza cultural” de nuestro actuar, sentir y ser.

Según Barberá y Cala, (2008) el sexo se operativiza de una forma empírica como una variable dicotómica mientras que el género, se puede considerar como un factor que admite variabilidad. Estas autoras, afirman que “esta clara delimitación se trata de conceptos indisolublemente unidos ya que las características de género siempre remiten a un determinado grupo sexual y a unas relaciones asimétricas en las que la jerarquía de

poder coloca a los hombres en posición de dominio y a las mujeres en posición de sumisión” (p.240).

El género se establece como la guía de análisis a través de la que se relacionan los sexos (Bogino Larrambebere y Fernández-Rasines, 2017), según Scott (1996), citado en Bogino Larrambebere y Fernández-Rasines (2017) el género se relaciona con las características individuales y con la organización social, operando a través de las siguientes dimensiones: los símbolos culturales, los conceptos normativos que contienen la interpretación de estos símbolos (por ejemplo, las doctrinas científicas y educativas) en las que se asevera el significado femenino y masculino, las microestructuras (familia y parentesco) y las macroestructuras (economía, educación y política) y, por último, la identidad subjetiva.

La información hasta ahora presentada nos indica la influencia cultural en la construcción de las desigualdades entre hombres y mujeres, a través de procesos de socialización en los que intervienen las creencias culturales compartidas. Sobre estas últimas, podríamos destacar los mitos del amor romántico (exclusividad, media naranja, matrimonio o convivencia, omnipotencia, perdurabilidad, libre albedrío, celos, equivalencia y apareamiento (Cubells y Calsamiglia, 2015), los estereotipos de género (lo femenino asociado a las sensibilidad, intuición y emociones y masculino a lo racional o la fuerza, etc.), las expectativas sociales y actitudes sexistas. Esta influencia sociocultural, se extiende a través de los medios de comunicación y la socialización a través de estructuras familiares y laborales que se basan en la desigualdad entre mujeres y hombres (Barberá y Cala, 2008).

Tal y como indican los estudios mencionados anteriormente, el concepto de violencia, sus características, origen y escenarios están en constante cambio, pues también las sociedades evolucionan y, con ellas, los fenómenos sociales toman diferentes formas y estructuras.

Algunas investigaciones realizadas en el ámbito de la violencia arrojan inquietantes conclusiones; a) Pese a todos los esfuerzos realizados para acabar con este problema, las cifras indican que la violencia continúa emergiendo estando aun lejos de su erradicación. b) Existe una reproducción de conductas violentas y dinámicas perniciosas en los senos de los equipos que trabajan para erradicar la violencia machista, c) La conceptualización de la violencia y sus formas de abordaje no son conceptos estáticos, están en constante cambio, lo que debe conducirnos a una revisión de los mismos.

Estas premisas nos llevan a realizar un estudio descriptivo y exploratorio de la realidad de los y las profesionales que trabajan combatiendo la violencia, articulado en torno a los siguientes objetivos;

- a) Explorar y analizar los conflictos y violencia que se produce en estos ambientes laborales.
- b) Describir, analizar y comparar las creencias en torno a la violencia y a la violencia machista de ambos grupos de profesionales.

Método

Diseño de la investigación

Este estudio es de tipo cualitativo, descriptivo, exploratorio y comparativo. Siendo nuestro interés la comprensión del significado de algunos fenómenos sociales para un grupo muy concreto de profesionales, se abogó por este tipo de metodología pues la misma nos permite aportar información sobre las motivaciones profundas de las personas, sobre sus pensamientos y sus sentimientos, nos proporcionan una mayor profundidad en la respuesta y así una mayor comprensión del fenómeno estudiado (Campoy y Gomes, 2015).

En el estudio participaron dos grupos de profesionales implicados en tareas de prevención o intervención con víctimas de violencia de género. El primer grupo, estuvo formado por

20 profesionales españoles y, el segundo, por 12 profesionales brasileños. La muestra total fue de 32 participantes. Se elaboró una entrevista en profundidad basándonos en los tópicos más usados en la literatura científica así como en otras experiencias previas con este colectivo.

La información fue analizada a través del Software IRAMUTEQ, basándonos en la teoría de las Representaciones Sociales.

Participantes

La muestra estuvo conformada por 32 participantes, 30 mujeres y dos hombres. La elección de la muestra no fue aleatoria; se eligieron los casos por conveniencia. El muestreo realizado fue en tipo bola de nieve, este tipo de muestreo supone encontrar un caso que pertenezca al grupo investigado, llevándonos este caso al siguiente y siguiendo así esta selección hasta hallar el nivel de información requerida para dar por acabada la selección de la muestra (Quintana, 2006).

El muestreo anteriormente mencionado se siguió utilizando los siguientes criterios de inclusión;

- a) Haber trabajado en el pasado con víctimas de violencia de género o en tareas de erradicación de la violencia.
- b) Trabajar en la actualidad con víctimas de violencia de género o en tareas de erradicación de la violencia.

A continuación, se describen brevemente las características de los dos grupos profesionales estudiados. El grupo de trabajadores de España, formado por 20 profesionales, 18 mujeres y 2 hombres, tuvo como media de edad 45 años. Entre las profesiones de estos profesionales encontramos; psicología, abogacía, trabajo social y educación social. El desempeño de su trabajo se realizó en asociaciones públicas

(ayuntamientos) y/o privadas (ONG). El segundo grupo, las profesionales entrevistadas en Brasil, se conformó por 12 mujeres, de la ciudad de Arcaju en provincia de Sergipe, Brasil. La media de edad de las mismas fue de 35 años y todas estaban involucradas en centros de atención a víctimas de violencia de género.

Procedimiento

a) Instrumento

Con el objetivo de dar respuesta a los objetivos planteados, se diseñó una entrevista en profundidad a través de una búsqueda de los tópicos más relevantes en este campo. Tras una primera búsqueda de referencias basadas en la evidencia científica, se creó un corpus de bibliografía siendo este discutido por los miembros del equipo de investigación hasta llegar a consenso sobre aquello que era imprescindible indagar. Debido al carácter emergente de este estudio y su flexibilidad, durante las entrevistas se introdujeron otras preguntas aclaratorias, con el fin de captar fenómenos no considerados por las investigadoras durante el diseño de la misma. Además, se utilizó un cuestionario creado para los fines del estudio en el que se recogieran datos socio-demográficos de los y las participantes.

Los temas generales representados en la entrevista, fueron; Trayectoria laboral, Violencia y trabajo; Afirmaciones sobre violencia; Salud y vida cotidiana. Estos bloques se exploraron a través de un total de 29 preguntas abiertas, las cuales fueron representativas de cada uno de estos bloques.

b) Estrategia de recogida y análisis de datos

Las entrevistas tuvieron una duración de entre 30 y 60 minutos. Las entrevistas fueron llevadas a cabo por dos investigadoras, cara a cara y en Portugués o Español según el

contexto cultural en el que se encontraran. Las entrevistas se efectuaron en un periodo de 10 meses, con el fin de asegurar la participación de todos/as los y las participantes. Todas las entrevistas fueron grabadas y transcritas con el programa InqScribe. Los datos sociodemográficos fueron recogidos oralmente in situ.

Una vez realizada la transcripción de las entrevistas, las mismas fueron analizadas utilizando el programa *Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires* (IRAMUTEQ). Este programa, permite hacer un análisis cuantitativo de los datos cualitativos, realizando un análisis multidimensional del texto (Molina, 2017).

Se procedió al análisis de la información obtenida centrándonos en las preguntas que arrojaban información relevante para dar respuesta a los objetivos planteados. Estas preguntas fueron;

- ¿Qué es para usted la violencia?
- ¿En qué ámbitos cree que puede producirse?
- ¿Qué formas cree que puede adoptar la violencia?
- ¿Qué es para usted la violencia de género?
- ¿Se ha encontrado con conflictos en su ámbito laboral?
- ¿Ha podido reconocer alguna forma de violencia?
- ¿Qué explicación le atribuye a la violencia que se produce en este ámbito?

De este modo, se prepararon dos corpus textuales. El primero titulado “Corpus textual con temática violencia en profesionales que trabajan para erradicar la violencia machista en España” estuvo formado por 20 textos y contuvo las respuestas obtenidas por los participantes de España. El segundo corpus textual titulado “Corpus textual con temática

violencia en profesionales que trabajan para erradicar la violencia machista en Brasil”, formado por 12 textos, se elaboró con las repuestas de los participantes de Brasil.

Para su análisis, se realizó un análisis de similitud (ADS), el cual nos permite definir la identidad de los núcleos representacionales detectando núcleos semánticos por coocurrencia de palabras (Vrígido, Camaro y Justo 2008, citado en Molina, 2017). Esta técnica permite aproximarnos a las ideas y actitudes de las personas participantes, por lo que se considera apropiado para el estudio de las Representaciones Sociales (Molina, 2017). Para identificar la estructura del contenido del corpus textual, se proyecta un gráfico de palabras, el cual ilustra el contenido de la representación social, especificidades y partes compartidas (Marchand & Ratinaud, 2012, citado en Molina, 2017).

Además, se realizó una clasificación jerárquica descendente (CDH). En palabras de Molina (2017) “este método parte de la premisa de que las palabras no son independientes unas de otras, sino que reflejan temas subyacentes” (p.4). Reinert (1987, 1998, 2003, citado en Molina 2017) asevera que un discurso se expresa a partir de un número de palabras que constituyen unidades de significado de manera independiente. Según Pinheiro y Lincoln (2017) “este análisis permite verificar los segmentos de textos que obtuvieron un vocabulario semejante entre sí y aquellos diferentes de estos segmentos. A partir de este análisis, IRAMUTEQ presenta un denograma organizando las palabras, indicando la cantidad y la composición léxica de las clases a través de una agrupación de términos” (p. 50).

c) Aspectos éticos

Las personas participantes recibieron información acerca de las fases del estudio, de la metodología empleada y de los objetivos de la investigación. En todos los casos se pidió la firma de un consentimiento informado el cual contenía la información anteriormente

citada. Se informó también a los participantes de su derecho a abandonar esta investigación cuando consideraran oportuno y se les proporcionó información relativa a su anonimato y a la confidencialidad de las informaciones extraídas del trabajo.

Resultados

El análisis textual del corpus “Corpus textual con temática violencia en profesionales que trabajan para erradicar la violencia machista en España” estuvo formado por 20 textos, 1223 segmentos de los cuales 1056 (86,35%) fueron validos para el programa en la realización del análisis. Tras la realización de este análisis, se obtuvo un denograma con cuatro tipos de segmentos de texto. La primera gran ramificación se corresponde a la clase 1 (Violencia). A partir de la misma aparece la clase 2 (Violencia laboral), la cual da lugar a las clases 3 (Consideraciones del trabajo contra la violencia de género) y 4 (Repercusiones de la violencia laboral (Véase Figura 1).

Clase 1- Violencia. Esta clase está compuesta por 300 UCE (Unidades de Contextos Elementales), lo que corresponde al 28,41% del corpus total. Las palabras que la componen tienen una fuerte relación con las ideas asociadas a la violencia, respecto a su causa, formas de expresión y ámbitos.

Clase 2- Violencia laboral. Se compone por 357 UCE dando lugar a un 33,81% del corpus global. El tema global que acoge las palabras más representadas son los conflictos que se producen en el seno de los equipos y con las instituciones en las que trabajan estos profesionales.

Clase 3- Consideraciones del trabajo contra la violencia de género. Compuesta por un total de 225 UCE lo que corresponde al 21,31% del total del corpus. Esta clase tiene relación

con las dificultades (a nivel de infraestructura u organización) en su práctica laboral contra la violencia de género.

Clase 4- Repercusiones de las dificultades sobre los profesionales. Se compone por 174 UCE, correspondiendo a un 16,48% del global del corpus textual. Las palabras asociadas en este grupo representan aquellas repercusiones o consecuencias que las personas entrevistadas relacionan con la violencia laboral y con sus dificultades profesionales.

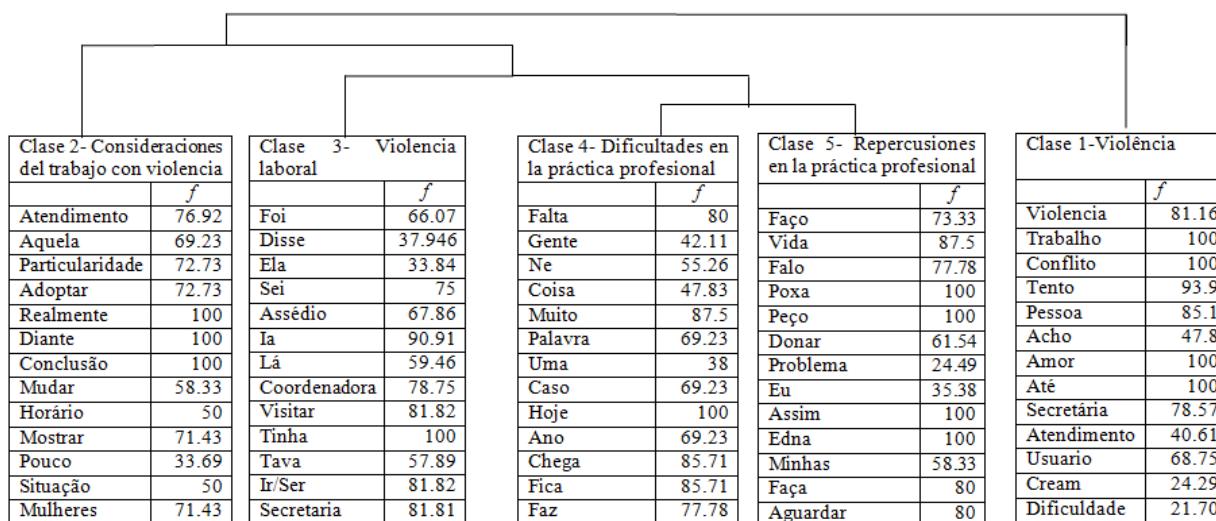


Figura 1: Denograma de la clasificación jerárquica descendente del corpus textual “Corpus textual con temática violencia en profesionales que trabajan para erradicar la violencia machista en España”.

Fuente: Elaboración propia

El segundo corpus textual analizado “Corpus textual con temática violencia en profesionales que trabajan para erradicar la violencia machista en Brasil” estuvo formado por 12 textos, organizados en 495 segmentos (Véase figura 2). Sobre los mismos, la clasificación jerárquica descendente utilizó 395, un 79,80% del total para realizar el análisis. Este análisis, se organizó en una primera gran ramificación, correspondiente a la clase 1 (Violencia). A partir de la misma, surgió una segunda ramificación, la cual se corresponde a la clase 2 (Consideraciones de trabajo contra la violencia). A partir de la

clase 2, el denograma se ramifica en las clases 3 (Violencia laboral), 4 (Dificultades en la práctica profesional) y, 5 (Repercusiones en la práctica profesional). (Véase tabla 2)

Clase 1- Violencia. Esta primera ramificación del denograma alberga 62 UCE, las cuales se corresponden al 15,7% del total de UCE del corpus textual. Las palabras atribuidas a este grupo tienen relación con el ideario de las personas entrevistadas acerca de la definición de la violencia, sus causas y las estrategias que la misma toma de una forma general.

Clase 2- Consideraciones del trabajo con violencia. Esta clase comprende 58 UCE, lo que se corresponde a un 14,68% del global del corpus. Se relaciona con aquellos fenómenos que los profesionales atribuyen a su práctica profesional, en torno a las condiciones laborales y las particularidades del trabajo contra la violencia de género.

Clase 3- Violencia laboral. En esta clase están representadas 116 UCE, lo cual se corresponde a un 29,37 del total del corpus. Las palabras atribuidas en este grupo se relacionan con la violencia que han recibido los y las entrevistadas en su puesto de trabajo.

Clase 4- Dificultades en la práctica profesional. Esta clase contiene 86 UCE, lo que se corresponde con un 21,77% del corpus total del texto. Se relacionan los conceptos representados con las dificultades de infraestructura y los problemas laboral que tienen en su práctica profesional.

Clase 5- Repercusiones en la práctica profesional. La quinta clase comprende 73 UCE, correspondiente a un 18,48% del texto. Se relaciona principalmente con aquellos problemas físicos, psicológicos y conductuales que los profesionales atribuyen a las dificultades que viven en sus puestos de trabajo.

Con el objetivo de obtener una visión global de aquello que es la violencia para los dos grupos de personas entrevistadas se procedió a la realización de dos análisis de similitud,

uno para cada grupo de participantes. El mismo, puede verse representado en las figuras 1 y 2. El análisis de similitud nos permite ver la relación entre las palabras y el grado de coocurrencias entre las mismas. El gráfico se representa mediante un conjunto de comunidades, las cuales podrían definirse como una aproximación de los conjuntos léxicos más cercanos por bloques, es decir, esto serían los núcleos representacionales (Molina, 2017). Para la interpretación de este gráfico, se debe considerar que el tamaño de las palabras representa su frecuencia y, a mayor grosor del enlace, mayor co-ocurrencia entre

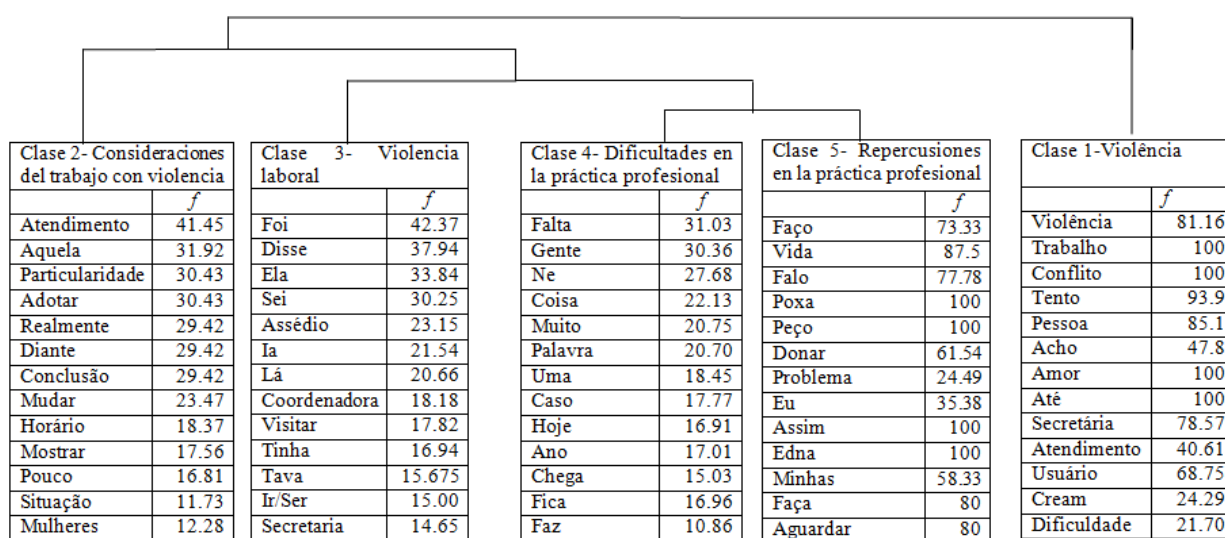


Figura 2: Denograma de la clasificación jerárquica descendente del corpus textual “Corpus textual con temática violencia en profesionales que trabajan para erradicar la violencia machista en Brasil”.

Fuente: Elaboración propia.

las palabras (Ruiz, 2017).

En la figura 4, la cual representa las ideas en torno a la violencia que tienen los profesionales españoles, vemos que la palabra que central con mayor representación y conexiones es violencia. Dentro del mismo espacio que representa este concepto, encontramos por un lado palabras que tienen relación con las formas de ejercer violencia, como económico, verbal, sexual, social físico o simbólico. Por otro, aquellas que pueden explicar o se pueden atribuir a las causas de la violencia, por ejemplo género, masculino, machista, sociedad y desigualdad. Más alejadas del concepto central pero con conexión directa encontramos respeto, aprendizaje, límite, derecho, niño o feminista. Con ellas

quedarían representadas otras ideas importantes como la relación que tiene la violencia su aprendizaje o las formas de abordaje de la misma. Las palabras con mayor conexión a la idea central son trabajo, mujer, persona, conflicto y decir. Sobre esta última, podemos interpretar el carácter relacional que se le atribuye a la violencia, pues un acto de comunicación siempre implica a una segunda parte. Además, dentro del grupo “decir” encontramos compañero, amigo, mundo, energía, educación o conocimiento. Se relacionan conceptos que tienen que ver con las relaciones sociales y con el aprendizaje de la violencia. El núcleo mujer, se relaciona con las palabras realidad, hombre, diferente, igualdad y patriarcado. El núcleo trabajo, con las palabras realidad, hombre, diferente, igualdad y patriarcado. Estos dos núcleos estarían muy influenciados por el tipo de trabajo que realizan los profesionales entrevistados y por los conflictos que sufren dentro de su ámbito laboral. Otra de las conexiones más fuertes que se realizan con la palabra violencia es el grupo conjugado por la palabra persona, el cual incluye palabras como experiencia, depender, estructura o aguantar. Este grupo tiene relación con aquello que padece quien es víctima de la violencia. El último núcleo estaría representado por el concepto central, conflicto, el cual se relaciona con solucionar, gestionar e institución. El análisis de similitud resultante de las entrevistas con profesionales brasileños muestra algunas diferencias y muchas similitudes respecto al de los trabajadores españoles (Véase figura 3). El concepto central es la palabra mujer y la conexión más fuerte de esta palabra se realiza con la palabra violencia. Dentro del conjunto del concepto mujer encontramos palabras muy próximas como entender, trabajar y otras más alejadas pero que reflejan las ideas de los profesionales respecto a la situación de las mujeres; vulnerable, hombre, situación, niña o víctima. El núcleo decir, fuertemente conectado con la palabra mujer, está representado

violencia y las palabras forma, existir, desencuentro y educación. Por último, la palabra resolver, la cual tiene relación con forma y violencia, está integrada en un núcleo junto a

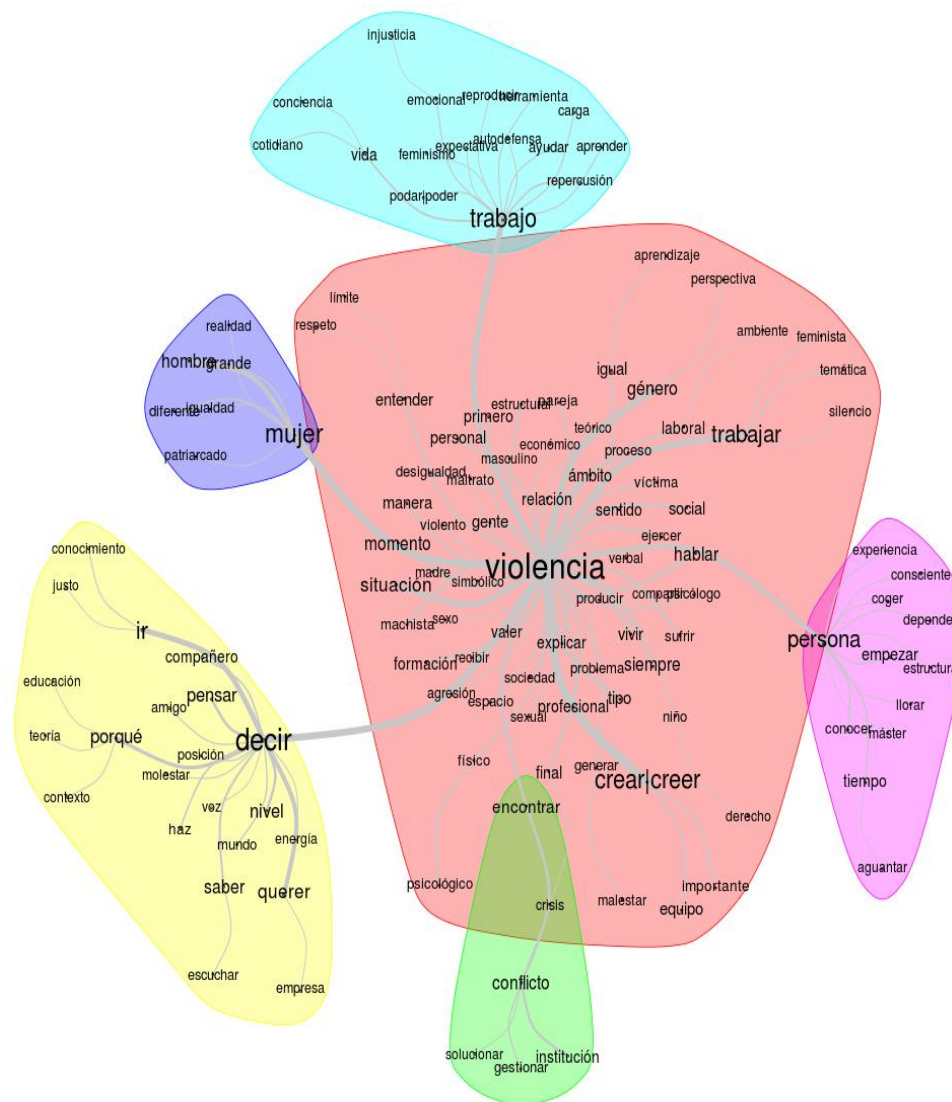


Figura 4: Análisis de similitud del corpus textual “Corpus textual con temática violencia en profesionales que trabajan para erradicar la violencia machista en Brasil”.

Fuente: Elaboración propia.

los conceptos conflicto, grupo, conseguir, solucionar y personales. Este grupo de palabras indicaría importancia y presencia que tiene la resolución de desencuentros y la lucha contra la violencia para los profesionales brasileños que trabajan para erradicarla.

Discusión

Este estudio exploratorio tuvo dos objetivos; el primero, explorar las formas de violencia y conflicto que se producen en dos grupos de profesionales dedicados a erradicar la violencia de género. El segundo, analizar su ideario en torno a la violencia.

Tras el análisis de datos a través de la clasificación jerárquica descendente se ha podido identificar la presencia de formas de conflicto y violencia en los dos ambientes laborales analizados. Es importante destacar, que este corpus textual se formó a través del conjunto de preguntas: ¿Se ha encontrado con conflictos en su ámbito laboral? ¿Ha podido reconocer alguna forma de violencia? ¿Qué explicación le atribuye a la violencia que se produce en este ámbito? Y, también, otras preguntas que hacen referencia a sus ideas acerca de la violencia. Por lo tanto, la interpretación de los resultados se realizó en base a ellas.

De forma general, las palabras institución, conflicto, violencia, coordinadora, ámbito o acoso (extraídas de las clases a través de la CJD en ambos grupos) serían muestra de que los profesionales sitúan la fuente de los problemas en su relación laboral con las instituciones o en la relación profesional con los superiores.

Respecto al grupo profesional entrevistado en España, es importante resaltar la fuerte precarización del sector social tras la crisis que aconteció a nivel mundial en 2008 así como los recortes sociales asociados a la misma (Rocha, 2012), hecho que podría influir en la emergencia de condiciones de trabajo precarias. Según Merino, Sombarriba y Negro (2012) “la Comisión Europea reconoce que en estos años de crisis una buena parte de los puestos de trabajo ha sufrido un deterioro de las condiciones de trabajo” (p. 263). Según diversos estudios, las mismas se relacionan con el surgimiento de conflictos en los senos de los equipos, así como con formas de violencia institucional. Por ejemplo, Ansoleaga, Gómez-Rubio y Mauro (2015) destacan la importancia de los factores contextuales de la

institución en la predicción del acoso y la relación entre la organización del trabajo y el acoso. En este fragmento, extraído de una de las entrevistas realizadas, se puede observar la preocupación de la participante por la cuestión de las condiciones de trabajo: *“Hay sueldos bajos con trabajos emocionalmente muy estresantes... (...) no hay una parte de condiciones laborales buenas...”*. Encontramos diversas concepciones en la literatura actual acerca del significado que se puede atribuir a la violencia laboral. En un estudio de Cebei y Ferrari (2016) se expone que la violencia laboral puede ser entendida por los y las trabajadoras como una vulneración de derechos. Nuestros resultados apuntarían en esta misma línea.

Si ponemos atención en la clase 2 resultante del análisis del corpus con estos profesionales, la cual se corresponde con la violencia laboral, observamos que a la misma se atribuyen las palabras conflicto, institución, ámbito, repercusión, trabajo o cruz. Destacamos la aparición de este último concepto, el cual se relaciona con el sufrimiento, la frustración y la carga. En la misma línea, las palabras más representadas atribuidas a la clase 3 “Consideraciones respecto al trabajo con violencia” nos harían poner el foco en el tipo de empresa que se dedica a ofrecer estos servicios y la relación de las mismas con una fuente de negocios o ingreso; entidad, ayuntamiento, dinero, vender, jefe o atención. Como ejemplo, presentamos las palabras de Carlos; *“Una cosa que tiene que ver con el servicio a los demás y se convierte en una empresa que quiere más, más poder y más... esta ambición es a veces difícil de encajar”* (pg. 5). Este hecho, nos conduce de nuevo a poner el foco en las condiciones de trabajo y en el contexto socio-económico de estos y estas profesionales.

Asimismo, dentro de la clase 3, encontramos otras palabras relacionadas con el carácter resolutivo de los profesionales hacia estas situaciones; supervisiones, respuesta, trayectoria o resolver. La conciencia respecto a las problemáticas que sufren quedaría representada por

la aproximación que hacen, al relatar sus vivencias de violencia dentro del trabajo, a través de estos conceptos.

De otro lado, nuestros resultados apuntan también a que las situaciones anteriormente mencionadas tienen repercusiones para estos trabajadores. En la clase 4 podemos observar como se hace alusión a los verbos ver, estar, pensar, decir o saber, todos relacionados con un estado personal y, también, a otras palabras como gente, tiempo, contacto o espacio lo cual tiene relación con actividades que pueden servir de desahogo o de satisfacción a necesidades individuales. La aparición de esta categoría quedaría asociada a precaria situación laboral de estos profesionales.

Sin embargo, en los resultados obtenidos no aparecen alusiones a las relaciones entre los equipos o a conflictos con los compañeros, lo cual sería destacable a la luz de los resultados obtenidos con otros profesionales de este ámbito por otras investigaciones. Por ejemplo, los resultados de un estudio cualitativo de Cantera, Quiñones y Ojeda, en 2013, sobre la violencia en ambientes laborales en los que se trabaja para erradicar la violencia machista, mostraron que existían dinámicas de violencia dentro de los equipos, las cuales afectaban de una forma muy significativa a los profesionales que los conformaban. Otros estudios con profesionales que atienden a víctimas de violencia (Gomà-Rodríguez, Cantera y Pereira, 2017, Izchurdia y Phul, 2018) muestran resultados similares.

Respecto al corpus textual analizado con los profesionales en el contexto de Brasil, nuestros resultados indican que estos profesionales han detectado o sufrido formas de violencia en su contexto laboral. Poniendo el acento en la clase 3, violencia laboral, encontramos la palabra acoso y otras que hacen alusión a posiciones de trabajo concretas como secretaria o coordinadora, las cuales podrían estar relacionadas con las personas que ejecutan dicho acoso. Asimismo, la clase 2 la cual se refiere a las particularidades del trabajo con violencia, encontramos palabras como cambiar, horario, situación, adoptar,

mujer o conclusión, las cuales indican la presencia de dificultades en las condiciones laborales.

Como principal diferencia respecto a los resultados encontrados con las profesionales de España, podemos observar que no existe una alusión directa hacia la institución o empresa, de lo que podemos deducir que este grupo de profesionales sitúan sus dificultades de una forma más clara en el seno de los equipos. Sobre esto último, se puede encontrar información en la clase 4 la cual acoge conceptos en referencia a las dificultades en la práctica profesional.

Las profesionales afirman tener ciertas dificultades en relación con la carga laboral que supone el trabajo, los horarios y en la dificultad de acceso a las poblaciones. En la clase 5, repercusiones de la práctica laboral, encontramos palabras que tienen referencia al estado emocional o a las condiciones de vida de las trabajadoras. Por ejemplo, hacer, hablar, vida, aguardar, mundo o conmigo. Se considera que esta clase y estos conceptos representan las necesidades de las trabajadoras para lidiar con lo anteriormente descrito.

Como podemos observar, a pesar de no utilizar la misma terminología, encontramos muchas similitudes entre los dos grupos profesionales respecto a sus vivencias de violencia y conflicto en estos entornos. Entre las principales similitudes encontramos la presencia de conflictos relacionados, sobre todo, con las condiciones laborales y con las dificultades derivadas de las particularidades del trabajo. Sobre las diferencias, cabe aducir a que los profesionales brasileños no atribuyen estos problemas al tejido empresarial o a las formas de trabajo del sector.

Las clases 1 “violencia” de ambos corpus textuales recogen las ideas que tienen los profesionales respecto a la existencia de violencia en la sociedad actual, sus causas y características. Las mismas, serán discutidas a continuación a través del análisis de similitud diseñado para dar respuesta a nuestro segundo objetivo: Describir, analizar y

comparar las creencias en torno a la violencia y a la violencia machista de ambos grupos de profesionales. Asimismo y, teniendo en cuenta el volumen de datos que arroja el análisis, se van a discutir a lo largo de estas líneas aquellos aspectos que consideramos más relevantes para dar respuesta al objetivo propuesto.

En primer lugar es importante destacar la gran presencia de las palabras masculino, hombre, mujer o género. Esto se debería a que el programa realiza un mapa en conjunto de las palabras más representadas y sus conexiones por los y las participantes y los mismos fueron preguntadas acerca de “qué es la violencia de género” y “qué es la violencia”.

Asimismo, la formación que poseen estos trabajadores así como su quehacer profesional, serían dos factores con influencia en la concepción de sus ideas acerca de la violencia. De este modo, estos trabajadores/as otorgan un peso mayor de las variables de género en detrimento de otras que no estarían representadas en la figura, como por ejemplo la clase social o la raza. A pesar de ello, la palabra desigualdad habría quedado plasmada en este análisis en los dos grupos de profesionales. Observamos también las relaciones que realizan los y las entrevistadas/os entre la variable género y la violencia. Por ejemplo, Carlos afirma *"Los hombres ejercen violencia contra las mujeres, pero también contra otros hombres (guerras, etc.) y también contra ellos mismos en el sentido del suicidio son más agresivos que las mujeres"*. O Lidia *"Entre parejas lesbiana yo también he visto que se dan, entre parejas de gais también lo he visto, es quien asume el rol machista"*. O Claudia *"Las propias mujeres como estrategia patriarcal..."*. Encontramos en estas líneas la vigencia en la actualidad de conceptos presentes en debates sobre la violencia en la pareja, como por ejemplo los estereotipos de género sobre la pareja heterosexual u homosexual. Algunos de estos estereotipos han sido expuestos en un estudio de Cantera y Gamero (2007), las cuales exponen entre otros mitos; “la persona agresora es siempre hombre o marimacho y la víctima siempre mujer y femenina” o “la persona que maltrata es

siempre hombre o marimacho y la víctima mujer, femenina” (p.1) y aseveran que esta percepción social, filtrada por el paradigma de la violencia de género, presenta un marcado carácter heterocentrista e induce a minimizar la violencia en parejas homosexuales.

De otro lado, observamos, que dentro del conglomerado y a lo largo de la figura en el análisis de similitud de los profesionales españoles se encuentra la palabra patriarcado o feminista y que, a pesar de que las conexiones no son muy fuertes con las palabras centrales, se tienen en cuenta estos conceptos. Por ejemplo, Laura, define la violencia de género con estas palabras:

“La violencia de género... a ver... yo diría es la violencia social que está en todas partes, creo que tanto hombres como mujeres somos víctimas de... de una educación social recibida y asumida... porque tanto los hombres como las mujeres sufrimos las consecuencias de haber asumido un rol o un estereotipo muy marcado, que limita y que constriñe y que además enfrenta a los grupos... y tanto la mujer cuando no asume ese rol, ese estereotipo o ese ideal se siente frustrada y ellos también. Están perdidos. Las mujeres ya hace años que este estereotipo no va con nosotras y hemos luchado y el feminismo y esto y lo otro, y hace años que nos reunimos para plantearnos otras maneras de ser mujer y para cuestionar la identidad femenina y todo esto... para ellos es más reciente, los grupos de nuevas masculinidades o gente que se plantea... hostia... esto que está pasando no es normal... yo no me... tendríamos que aportar esa perspectiva... gente que se implica son menos, los tíos es que van muy perdidos”.

O Carla que nos habla de: *“Tienes una cultura patriarcal que sitúa lo femenino por debajo, como discriminado y en un examen continuo, en una inadecuación”.* Sin embargo, el corpus textual de los profesionales brasileños no ha arrojado ninguna de estas palabras. Esto podría deberse a una diferencia en cuanto a la mirada de los profesionales en torno a la violencia de género o a una menor presencia de la perspectiva de género en su formación profesional y metodología de trabajo.

Otros conceptos muy comúnmente discutidos y relacionados en la literatura con el término violencia, como por ejemplo agresión o poder estarían poco representados dentro del corpus textual. Respecto a la no aparición del término agresión, el cual ha sido ampliamente discutido en aras de diferenciarlo de la violencia, podríamos considerar que los profesionales no consideran que la misma constituya una parte relevante de la misma o simplemente se consideren sinónimos. Asimismo y, dado el peso que puede tener a nivel académico, resulta relevante la baja presencia del mismo. En situación similar podemos encontrar la baja representación del término poder, pues son muchas las investigaciones y estudios que lo plantean como una de las causas que originan la violencia, siendo esta última una simple herramienta para la consecución de un objetivo o interés personal (o colectivo).

Otro de los aspectos más relevantes a destacar es la presencia de las palabras resolver, educación, conocimiento o teoría. La presencia de estos conceptos en el corpus textual de los dos grupos analizados está relacionada con la creencia de que la educación no violenta en todos los niveles sociales es la receta para la erradicación de la misma. Asimismo, algunos y algunas profesionales se plantean al reflexionar sobre la violencia que aparece en sus ambientes laborales que la violencia es un fenómeno tan intrincado en las personas que la formación en sí misma no es suficiente para combatirla. Por ejemplo, Claudia, en este fragmento, expone lo anteriormente mencionado *"Que tu tengas formación no garantiza nada... porque, joder, tú has aprendido en un contexto, y desaprender según que estrategias requiere una revisión personal"*. Son muchos los trabajos y autores/as que plantean el conocimiento como el camino para la erradicación de esta lacra social y, asumir que es necesario pero no suficiente, podría abrir nuevos caminos para trabajar con diferentes metodologías o teorías.

Por último, el análisis de estas figuras indica que mayoritariamente los profesionales describen la violencia como un fenómeno individual, sin aludir a un marco global más amplio (aparecen de forma marginal las palabras cultura, sociedad o guerra), del que muchas investigaciones se ocupan cuando tratan de dilucidar las causas de la violencia. Un ejemplo lo encontramos en las palabras de esta participante de Brasil, la cual define la violencia como una invasión del espacio vital de otra persona: *“Violência é invasão. Violência de uma forma mais abrangente é física, psicológica, é invasão de espaço, do espaço do outro. Pra eu te violentar eu tenho que invadir o seu espaço, tenho que invadir a sua estabilidade emocional. Acho que é isso, né? É invasão.* Otra de las profesionales de Brasil la define como *“Violência é tudo aquilo, para mim, que causa sofrimento psíquico no ser humano. E físico também”*. Es decir, definen la violencia en función de aquello que causa en quien lo recibe sin otorgarle un marco social o cultural. La poca visibilidad que tiene el carácter macro de la violencia podría tornarse un obstáculo para su erradicación. Asimismo, encontramos entre algunos de los discursos de las y los entrevistados algunos matices respecto a este supuesto. Por ejemplo Lúcia afirma que la violencia es; *“Una herramienta muy útil para conseguir lo que quieres (...) muy útil para tener machada a la persona a escala micro y a escala macro”*. De sus palabras puede deducirse el reconocimiento de un estamento social más amplio implicado en el fenómeno de la violencia.

Conclusiones

Una de las certezas que ha arrojado en los últimos años la investigación en torno a la violencia y otras problemáticas sociales, es su acentuado carácter biopsicosocial. De esto se desprende, que tratamos con un problema en cuya causa inciden multitud de variables de índole muy diversa: no es de extrañar, que bajo este supuesto, se trate de analizar el

problema separando las distintas partes que lo componen. Sin embargo, esto supone el riesgo de caer en el reduccionismo, investigando e interviniendo de una forma fragmentaria, perdiendo la capacidad de ver el problema en su totalidad. El análisis de las ideas realizado en los profesionales de este sector en los contextos de Brasil y España podrían estar dando cuenta de esta tendencia, al no haber quedado representado de una forma patente el peso de estas variables en la descripción de la misma o como un concepto relevante. La existencia de formas de violencia y conflictos en estos ambientes laborales refuerza la hipótesis de la importancia de los fenómenos macro (como la economía o la cultura) en la ocurrencia de violencia.

El análisis de datos realizado en este estudio nos lleva a plantearnos si más allá de la puesta en marcha de estrategias efectivas para combatir la violencia que pueda producirse individualmente, en la escuela, en la familia o el trabajo, las personas han podido aprender y desarrollar estrategias no-violentas de resolución de conflictos en el momento sociocultural en el que han crecido. Los y las profesionales que trabajan para erradicar la violencia estarían también inmersos dentro de este sistema social y cultural motivo por el cual se aduce de una forma constante a la educación y a la formación, llegando incluso más allá de las mismas y, proponiendo, formas experienciales para luchar contra la violencia.

Este hecho, sitúa nuevamente el macro-contexto cultural como el marco a trabajar y visibilizar para abordar la violencia de forma integral. A priori y, a pesar de que este escenario pueda parecernos desolador, debemos convertir las dificultades en señales y oportunidades para una actuación eficaz. La visibilización de esta problemática nos permite ir más allá de lo hasta ahora conseguido, y no volvernos ciegos o ineficaces ante la complejidad y el reto que supone la erradicación de la violencia a todos los niveles.

Referencias

- Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., & Toro, J. P. (2017). Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile. Considerando diferencias ocupacionales y de género. Santiago. Retrieved September 10, 2017, from <http://www.cem.cl/publica/dovt.pdf>
- Bongino Lagambere, M. y Fernández-Rasines, P. (2017). Relecturas de género; concepto normativo y categoría crítica. *La ventana*, 45, 158-184.
- Barberá, E.; Cala, M. J. Perspectiva de género en la Psicología académica española. *Psicothema*, v. 20, p. 236–242, 2008.
- Campoy, T. J.; Gomes, E. Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. *In: Pantoja Vallejo, A. (Ed.). . Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación. 2ª edición ed. Madrid-España: Editorial EOS, 2015. p. 273–300.*
- Cantera Espinosa, L. M. La relación asistencial como interacción social. *in: López Beltrán, M. T.; Jiménez Tomé, M. J.; M^a, G. B. E. (eds.). Violencia y Género. Primera ED. Málaga: Cedma, 2002. p. 391–397.*
- Cantera, L. M. Violencia En La Pareja: Fenómenos, Procesos y Teorías. Maltrato de género, infantil y de ancianos. p.55–94, 2005. Salamanca: Publicaciones Universidad Pontificia.
- Cantera, L.M y Gamero, V. (2007). La violencia en la pareja a la luz de los estereotipos de género. *Psico*, 38 (3) 233-237.
- Cubells, J.; Calsamiglia, A. El repertorio del amor romántico y las condiciones de posibilidad para la violencia machista. *Universitas Psychologica*. 14, n. 5, p. 1681–1694, 2015.
- Cebey, M. C. y Ferrari, L. E. (2016). Significaciones atribuidas a la violencia laboral. In VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires: Buenos Aires.
- Gomà-Rodríguez, I., Cantera, L.M. & Pereira da Silva, J. (2018). Autocuidado de profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia en la pareja. *Psicoperspectivas*, 17(1), 1-12. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/1058/764>

- Izcurdia, M. A. y Puhl, S. M. (2017). Violencia familiar y de género: Intervenciones transdisciplinarias. *Anuario de investigaciones*, XXIV, 239-250. Recuperado de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/anuinv/article/view/11118/45454575758318>
- Marchand, P., y Ratinaud, P.(2012). L'analyse de similitude appliqué aux corpus textuels: les primaires socialistes pour l'élection présidentielle française (setembre-octubre 2011). En *Actes des 11eme Journées internationals d'Analyse statistique des Données Textuelles*. (pp. 687-699).
- Merino, M., Sombarriba, N. y Negro, A. M. (2012). Un análisis dinámico de la calidad del trabajo en España. Los efectos de la crisis económica. *Estudios de economía aplicada*, 30 (1), 261-282.
- Molina, J. (2017). Tutorial para el análisis de textos con el software IRAMUTEQ. Recuperado en: https://www.researchgate.net/publication/315696508_Tutorial_para_el_analisis_de_textos_con_el_software_IRAMUTEQ
- Pinheiro y Lincoln (2018). Evaluando variables psicosociales y la identidad social de atletas paralímpicos brasileños. *Liberabit*, 24(1), 45-60.
- Quintana, A. Metodología de investigación científica cualitativa. In: QUINTANA PEÑA, A.; MONTGOMERY, W. (Eds.). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Lima: [s.n.]. p. 47-84.
- Quiñones, Cantera & Ojeda (2013). La violencia relacional en contextos laborales que trabajan contra la violencia. In Cantera, Pallarès & Selva (Ed.), *Del malestar al bienestar laboral* (pp.77-105). Barcelona: Amentia Editorial.
- Reinert, M. (1987). Classification Descendante Hierarchique et Analyse Lexicale par Contexte Application au Corpus des Poesies D'A. Rihbaud *Bulletin of Sociological Methodology /Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 13(1), 53-90.
- Rocha, F. (2012). La crisis económica y sus efectos sobre el empleo en españa. *La gaceta sindical*. 1-23.
- UNESCO, El Manifiesto de Sevilla sobre la violencia, Presentado y comentado por David Adams, 1992. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000943/094314so.pdf>

ARTICULO 6

**Consideraciones Metodológicas Sobre Investigaciones Sensibles
En Metodología Cualitativa**

Alicia Pérez-Tarrés
Leonor María Cantera Espinosa
Karine David Andrade Santos
Joilson Pereira Da Silva

Revista: Universitas Psychologica,
(Artículo en revisión)

Consideraciones Metodológicas Sobre Investigaciones Sensibles En Metodología

Cualitativa

Considerações Metodológicas Sobre Investigação Sensível Em Metodologia

Qualitativa

Methodological Considerations For Sensitive Research On Qualitative Methodology

Resumen

Algunos/as autores/as estudian y reconocen la dificultad emocional, por parte de quienes participan en investigaciones científicas, de revivir y relatar historias cuando estas se producen en contextos de violencia sea en el ámbito que sea (escuela, pareja, trabajo, etc.). El presente trabajo expone las dificultades metodológicas surgidas en el marco de una investigación cualitativa sobre la violencia laboral en dos países, Brasil y España. El objetivo de este artículo es ofrecer a la comunidad científica y política un conjunto de estrategias metodológicas para sortear los obstáculos que aparecen en la realización de una investigación con temática sensible. Las conclusiones de este trabajo indican que es necesario revisar las prácticas metodológicas que se llevan a cabo durante el diseño e implementación del estudio, pues esto puede evitar un perjuicio a los/las participantes e investigadores/as. **Palabras clave:** técnicas de intervención; entrevista en profundidad; estrategias metodológicas; ética de la investigación.

Sumário

Alguns autores estudam e reconhecem a dificuldade emocional, por parte daqueles que participam de pesquisas científicas, de reviver e contar histórias quando estas ocorrem em contextos de violência em qualquer ambiente (escola, casal, trabalho, etc.). O presente trabalho expõe as dificuldades metodológicas que surgiram no âmbito de uma pesquisa qualitativa sobre violência no trabalho em dois países, Brasil e Espanha. O objetivo deste artigo é oferecer à comunidade científica e política um conjunto de estratégias metodológicas para superar os obstáculos que surgem na realização de pesquisas sobre temas sensíveis. As conclusões deste trabalho indicam que é necessário rever as práticas metodológicas que são realizadas durante o desenho e implementação do estudo, pois isso pode evitar danos aos participantes e pesquisadores. **Palavras-**

chave: técnicas de intervenção; entrevista em profundidade; estratégias metodológicas; ética na investigação.

Abstract

Some authors study and recognize the emotional difficulty, on the part of those who participate in scientific research, of reliving and telling stories when these occur in contexts of violence in whatever environment (school, couple, work, etc.). The present work exposes the methodological difficulties that arose in the framework of a qualitative research on workplace violence in two countries, Brazil and Spain. The aim of this article is to offer the scientific and political community a set of methodological strategies for overcoming the obstacles that appear in carrying out research on sensitive subjects. The conclusions of this work indicate that it is necessary to review the methodological practices that are carried out during the design and implementation of the study, as this may avoid harm to participants and researchers. **Keywords:** intervention techniques; in-depth interview; methodological strategies; research ethics.

1. Introducción

El presente texto propone la exposición de aspectos metodológicos relacionados con las peculiaridades que viven las personas que participan en investigaciones científicas, vinculados a temas considerados sensibles y propios de atención en políticas sociales y públicas. Tal como asevera Sandín (2003), en su capítulo sobre la investigación cualitativa en educación, este tipo de metodología traspasa muchas disciplinas, utilizando variedad de perspectivas y desarrollándose a través de multitud de métodos y recogida de datos diversos. Si nos centramos en aquellas investigaciones que abordan la problemática de la violencia contra las mujeres y el género, advertimos, además, como la existencia de “marcos previos interpretativos”, entre los que debemos considerar las diferentes formas de abordar metodológicamente la problemática, influyen en la formulación de las políticas de igualdad en Europa (Bustela y Lombardo, 2006). En este sentido, en un estudio de Arranz (2015) se hipotetiza que, por ejemplo, en el caso de España, el Estado controla, y de forma ostensible, el tratamiento científico del problema social de la violencia de género (p.172).

Considerando así el alcance, trascendencia y peso que la investigación científica tiene dentro de la política social como ciencia normativa que tiene como objetivo el estudio de la realidad social para la acción política y por ende sobre la creación de políticas públicas (y, por tanto sobre la vida de los y las ciudadanos/as), resulta sorprendente que al realizar una búsqueda exhaustiva sobre la temática de género y la violencia, encontremos un gran corpus de investigaciones que se ocupan de realizar diagnóstico y buscar soluciones al problema, pero en muy pocas ocasiones se resaltan o abordan aspectos relacionados con la forma de abordaje ética de estas temáticas.

Por otro lado, planteamos; si es responsabilidad de las autoridades políticas y del estado el generar leyes, informes de impacto, evaluaciones y/o protocolos para el abordaje de

las problemáticas sociales, ¿Por qué se dificulta tanto, llegando a la casi total inexistencia de consideraciones metodológicas consensuadas sobre la forma de investigar y aproximarse a estas realidades?

Este artículo sintetiza diversas cuestiones que surgieron en el marco del trabajo de campo realizado en el contexto de la investigación doctoral *Violencia, trabajo y salud* el cual fue llevado a cabo entre diciembre de 2016 y septiembre del 2017. La investigación (detallada a continuación) propició la emergencia de cuestiones relacionadas con la forma de diseñar el estudio, la elección de la metodología, la aplicación de las técnicas o instrumentos de análisis y su interpretación. A lo largo del presente texto se plantean, en primer lugar, cuestiones teóricas que nos van a permitir comprender en profundidad los fenómenos prácticos experimentados en esta investigación. En segundo lugar, cuestiones experienciales surgidas a lo largo del trabajo de campo; con ellas, podremos ver el alcance de lo que la teoría implica.

Mediante este artículo nos proponemos compartir nuestras reflexiones y experiencia en torno a la práctica investigadora y, convertir la misma, en unas consideraciones prácticas en torno a la investigación con temáticas sensibles. Asimismo, debemos señalar la necesidad de incluir los planteamientos que aquí se exponen en investigaciones futuras sobre violencia y género; en los protocolos de abordaje de la problemática de instituciones públicas y/o privadas; y, por último, en las políticas públicas de abordaje de este problema social.

1.1 Diseño de la investigación

La población participante fueron trabajadoras/es involucrados en tareas de erradicación de la violencia de género en dos países: Brasil y España. Nos inclinamos por un estudio comparativo entre Brasil y España pues este nos permitía enriquecer la comprensión de los fenómenos estudiados, haciendo hincapié en aquello que, –culturalmente–, se ignora

o se tiene en cuenta, la forma de abordaje, la perspectiva de los y las participantes y multitud de variables relacionadas. Estos y estas trabajadores/as se enfrentan a diversos retos profesionales, los cuales implican el trabajo desde distintos niveles de intervención contra la violencia machista; desde la prevención, se trabaja por visibilizar y concienciar a jóvenes y adultos en lo que supone una sociedad patriarcal, con un profundo arraigo de las desigualdades entre hombres y mujeres donde la violencia de género es la máxima expresión de la misma. Desde la intervención, se trabaja para revertir las consecuencias de la violencia machista en aquellas que la sufren, asumiendo la enorme responsabilidad de aminorar el dolor y tratar las consecuencias de esta lacra sobre la vida de las mujeres y sus hijos/as. Los y las profesionales implicados en el tratamiento de situaciones violentas –maltrato infantil, violencia machista, situaciones traumáticas, etc.- están expuestas a un alto grado de desgaste profesional, que puede ser causa de trastornos psicológicos y/o físicos (Arón & Llanos, 2004). No obstante, y añadido a lo que implica –emocionalmente- el trabajar con víctimas de violencia, los y las trabajadores de este sector se enfrentan con otros problemas que profundizan y acentúan sus dificultades: las características del precario mercado laboral (contratos temporales, jornadas parciales, horas extras no remuneradas, etc.) y la reproducción de dinámicas violentas dentro de los equipos (Cantera, 2002; Quiñones, Cantera & Ojeda, 2013).

La investigación *Violencia, trabajo y salud* nació como respuesta a la necesidad de continuar indagando en las variables que posibilitan la emergencia de violencia en tantos contextos como personas y grupos conocemos. El diseño de nuestro trabajo puso en la palestra una serie de situaciones que nos obligaron a tomar conciencia de un fenómeno: la sensibilidad de nuestros objetos de investigación. Nos plantemos las siguientes cuestiones: ¿Cuáles son los principales problemas que encontramos en nuestra práctica investigadora al trabajar con una temática sensible? ¿Cuál es la

metodología más indicada para aproximarnos a la realidad de la persona cuando esta debe hablarnos sobre su intimidad? ¿Qué se debería tener en cuenta al investigar con esta temática?

1. Elección de un marco teórico y metodológico: la investigación cualitativa.

Con el objetivo de comprender y visibilizar el escenario resultante de las situaciones mencionadas con anterioridad, esta investigación tuvo como pretensión conocer el mundo interior de los participantes: para ello, se eligió el marco de la investigación cualitativa. No obstante, este camino se emprendió a través de la reflexión en torno a cuestiones como ¿nos permiten las metodologías de las que disponemos y conocemos comprender lo que las personas quieren transmitirnos? ¿Somos capaces de, a través de estos marcos teóricos, representar estas realidades? ¿Qué ventajas y/o barreras nos brinda el marco de la investigación cualitativa?

En la actualidad, la mayoría de investigaciones son llevadas a cabo con la utilización de técnicas cualitativas y/o cuantitativas. Estas técnicas, integradas dentro de un método cualitativo o cuantitativo, se diferencian entre ellas fundamentalmente porque la cuantitativa estudia la asociación entre variables que pueden ser cuantificadas e interpretadas numéricamente y la cualitativa estudia estas asociaciones en contextos situacionales (Pita & Pértegas, 2002). Las características de la investigación cualitativa, su posicionamiento frente a la lógica del conocimiento, la forma de diseñar e implementar los estudios y la forma de entender y abordar los fenómenos sociales, decantaron nuestra elección frente a otras opciones epistemológicas.

Respecto al instrumento utilizado, tras una búsqueda exhaustiva y la consideración de distintas técnicas –entrevista en profundidad, grupos de discusión, la observación, análisis de documentos biográficos, etc.- dentro del marco de la investigación cualitativa, se abogó por la entrevista en profundidad. La entrevista se define como la

conversación de dos o más personas –cara a cara- en un lugar determinado para tratar un asunto, formando parte de una manera de enfocar la realidad (a través del método inductivo) (López & Deslauriers, 2011).

Seleccionamos la entrevista teniendo en cuenta los objetivos que nos planteábamos al diseñar el estudio, las características de los participantes y la temática trabajada, así como lo anteriormente citado por López y Deslauriers (2011), sobre las ventajas de la entrevista en profundidad para acceder al ámbito privado de los participantes. Reflexionamos, además, sobre algunas experiencias previas en estudios con profesionales dedicados a la erradicación de la violencia, como la expuesta en el trabajo de Cantera (2002), sobre la relación asistencial como interacción social o las mencionadas por Quiñones, Cantera y Ojeda (2013) las cuales, nos advirtieron, de la importancia de utilizar un instrumento capaz de conservar la intimidad de la persona, así como de aproximarse a sus vivencias de una forma gradual y respetuosa. Según Quiceno (2008) preservar la seguridad de los y las participantes es muy importante cuando se trabaja con víctimas de violencia. La confianza y el clima de intimidad son elementos imprescindibles para una obtención de la información adecuada. Según Catela (2004), aun y con los esfuerzos de los y las investigadores/as por crear un escenario perfecto en el que el informante pueda dar su palabra en confianza, la posibilidad de que lo narrado sea compartido a través de la difusión académica altera y transforma las interacciones personales. El acceso a los relatos de las personas participantes es una ardua tarea para el investigador, más aún, cuando los testimonios están relacionados con problemáticas nacidas de la violencia política, étnica, religiosa (Catela, 2004) o laboral. Consideramos la entrevista en profundidad como el instrumento adecuado, pues este contribuye al cuidado del participante permitiendo que

la persona exprese lo que piensa, siente o prefiere, sin temor a ser juzgado o cuestionado (Varguillas & Ribot de Flores, 2007).

2. El trabajo con temáticas sensibles

El trabajo expuesto en estas líneas fue diseñado para ser llevado a cabo siguiendo la lógica de la metodología cualitativa, por tanto, se presupuso la flexibilidad del diseño frente a las tareas que sucedían conforme progresaba el estudio. En palabras de Alencar-Rodrigues, Cantera y Ojeda (2014, p. 91) “el trabajo cualitativo se hace durante el andar” lo cual supone avanzar en función de los obstáculos y la toma de decisiones.

Asimismo, algunos autores y autoras plantean que las investigaciones sociales sobre violencia como un conjunto de temáticas muy complejas para los científicos sociales (Castillejo, 2005). Esto implica, la consideración de ciertos aspectos teóricos, metodológicos y éticos en el tratamiento de este tipo de estos trabajos.

No obstante, al inicio de nuestra investigación (en el diseño inicial del estudio o en la fase de acceso a los participantes), no se consideró la magnitud que el término “temática sensible” podría suponer; más aún, la investigación se puso en marcha sin que se hubieran verbalizado de una forma explícita el término “temática sensible”. El trabajo de campo nos puso ante diversas situaciones que provocaron una toma de conciencia. Esta sensibilización se produjo a través de las siguientes circunstancias -las cuales serán desarrolladas en los siguientes apartados-; dificultades de acceso a los participantes a las/los participantes (entidades o asociaciones que al ver el guión de la entrevista deciden no participar, participantes que acceden y se retractan, etc.). Problemas durante la entrevista: por parte de los/las participantes fueron silencios, evasivas o reticencia a hablar de ciertos temas (incomodidad al recordar, dolor de la vivencia, miedo a las represalias o gran necesidad de anonimato). Por parte del investigador se produjo una dificultad en el acceso a la información requerida y cierto impacto emocional durante y

tras la realización de la entrevista. Por último, el reflejo de estas situaciones sobre los resultados finales del trabajo.

2.1. ¿Qué es un trabajo con temática sensible?

Lee (1993) en su extenso trabajo titulado “*doing research in sensitive topics*” expone tres situaciones bajo las cuales una temática concreta puede ser considerada como un tema sensible. La primera se refiere al sentimiento de amenaza que la investigación pueda generar en el o la participante; se relaciona con áreas privadas o estresantes de la vida personal. La segunda tiene relación con la posibilidad de que la información extraída en el estudio pueda ser revelada o pueda incriminar de alguna forma a la persona. Está relacionada con el control social. Por último, la tercera, implica la consideración de los intereses de personas o instituciones poderosas que puedan ejercer o ejerzan la coerción o dominación. Asimismo, se puede considerar sensible también aquella investigación cuyos resultados puedan suponer unas consecuencias o implicaciones tanto para los participantes como para los individuos a los cuales representan los hallazgos (Sieber & Stanley, 1988).

En un trabajo de Díaz, Ruiz, González y Gallardo (2012), se define aquello que se puede considerar como “temática sensible” afirmando que influye la delicadeza del tipo de información o las preguntas que se han de formular pues puede molestar a quien se entrevista. Asimismo, aducen al carácter sensible de cualquier investigación en ciencias sociales, pues siempre se extrae información que antes no era visible y se revela parte de la intimidad de una persona (lo cual puede generar suspicacia o desconfianza). El investigar con una temática sensible supone, entre otras cuestiones, identificar los aspectos que las personas participantes desean mantener en secreto. También, considerar los intereses de algunas organizaciones o el mismo Estado en mantener oculta cierta temática (Ramírez-Pereira, 2017). Sobre esto último, es interesante

considerar para la investigación aquellos aspectos que desean mantenerse en secreto -y a qué intereses responde este hecho- en el momento de imaginar, plantear y diseñar la investigación.

Es por ello (entre otros factores) que algunas investigaciones (Catela, 2000; Castillejo, 2005; Quiceno, 2008; Romero, 2008) en el ámbito de la violencia se centran en desenmarañar aquello indecible, opaco y en lo que implica la dificultad de acceso a estos relatos.

2.2. Persona entrevistada y quien entrevista

Alencar-Rodrigues, Cantera y Ojeda (2014) afirman en su trabajo que la especificidad de la temática de violencia requiere que el equipo de investigación atienda al efecto que puede tener la entrevista en la vida de los y las participantes e investigadores(as). Por tanto, es importante tener en cuenta aquello que la participación implica para los y las entrevistados/as; exponerse, desnudar sus sentimientos, dejar ver su parte más íntima, compartir sus experiencias. Estos actos llevan implícita una dificultad añadida a la participación (inversión de tiempo, esfuerzos para comprender el trabajo, etc.), pues la misma expresión emocional implica la movilización de procesos psicológicos que no siempre se está dispuesto –o preparado- a afrontar.

La realización de las entrevistas de esta investigación se llevó a cabo en el ambiente que la persona consideró más oportuno para su comodidad e intimidad. En todo momento, las investigadoras respetaron estos elementos para maximizar la participación en el estudio y tratar cuidadosamente a las/los participantes. Existe cierto riesgo de sufrir un impacto psicológico por participar y exponer tu historia en una investigación sensible (MacCosker, Bernard & Gerber, 2001) por lo que las reticencias de esta participación se hacen patentes en diversos momentos del transcurso del estudio (sobre todo en la fase de acceso a los participantes, conformación de la muestra y entrevista en profundidad).

El primer acercamiento con estas personas se realizó con una llamada telefónica (los contactos se establecieron mediante un muestreo en bola de nieve), por lo tanto, entrevistadora-entrevistado/a no se conocían previamente ni tenían información personal del/la otro/a (más allá de la administrada durante la llamada referida al carácter de la investigación y credenciales de la entrevistadora).

Así pues, se hicieron arduos esfuerzos por crear un clima de confianza en el que la persona se pudiera expresar sus vivencias frente a una persona desconocida (en este caso, quien realizaba la entrevista). Durante las entrevistas se observaron diversos fenómenos relacionados con la movilización o recuerdo de las experiencias traumáticas de los/las entrevistados que acabaron redundando o teniendo un efecto sobre ellos/as mismos/as, las entrevistadoras y la investigación. Estas situaciones se repitieron no sólo en la mayoría de entrevistas realizadas, sino también en los dos contextos culturales que estábamos trabajando: Brasil y España. En Brasil, algunas/os entrevistadas/os afirmaron que no era fácil hablar sobre sus experiencias de acoso o violencia en el trabajo. Esta dificultad se expresó a través de diversas emociones como el miedo o temor a contar algún episodio en concreto, el llanto al hablar sobre algunas experiencias o el rencor y la rabia no trabajada que se apreciaba en algunos discursos al hablar de los/las acosadoras. En este fragmento extraído de una entrevista realizada a una trabajadora en Brasil se observa como la persona moviliza sus recuerdos y emociones al relatarlo para la investigación:

Entrevistada: Pero, yo no perdoné, de hecho. Yo no he perdonado a día de hoy. Me encontré con ella hace un tiempo, ahí, en el centro. Hice que no la vi. No perdoné porque soy así, me resulta difícil perdonar. Esto es muy malo; no perdonar. ¿Por qué sigues vivenciando aquello, yo ahora hablando contigo, yo estoy lo estoy viviendo, lo estoy recordando todo y me enfado, lo entiendes? Es horrible, espero que lo pueda superar.

Los y las participantes de España también expresaron estos sentimientos, a lo que se añadió la evitación a responder a algunas de las preguntas planteadas. Algunas de las personas entrevistadas en ambos contextos relataron experiencias de violencia física y psicológica. Nuestra entrevista estuvo articulada en dos ejes principales: por un lado, la salud, apoyo social y autocuidado y, por otro lado, las experiencias de violencia en el trabajo. De manera general, las/los entrevistados quedaron desahogados y tranquilos al hablar sobre el primer bloque, pero al tratar los temas del segundo bloque (vivencias de violencia) se observó mucha tensión y temor. Asimismo, no solo las emociones captadas (y recogidas mediante diario de campo) por las entrevistadoras hicieron patentes estas dificultades al hablar de ciertos temas, sino también las evasivas y los silencios que se repitieron ante ciertas preguntas. Díaz, Rodríguez, González y Gallardo (2012) afirman que hay cierta información que quiere ser ocultada por las personas y comprender estas necesidades y sus miedos puede ayudar al investigador a entrar en el objeto de estudio.

Conforme fuimos comprendiendo lo anteriormente citado, se desarrollaron estrategias para salvaguardar “el equilibrio psicológico” de quien hablaba y maximizar la validez de la información extraída. Además, esto nos ayudó a comprender la importancia, el peso, el desgarró que esas vivencias tenían para la persona que entrevistábamos y por lo tanto la trascendencia que tenían para la investigación. En un trabajo de Quiceno en 2008 con víctimas de la guerra, se afirmó que, pese a los esfuerzos en las estrategias del diseño metodológico para afrontar las dificultades de la investigación, la vulnerabilidad de esas víctimas solo conseguía aminorarse. El dolor y agravio dejado por la guerra puede sobrepasar cualquier estrategia o voluntad por no hacer más dolorosos los recuerdos. En otro trabajo, realizado por la OMS (1999), ya se apunta a las dificultades de entrevistar en ciertos asuntos; por ejemplo, se afirma que existe la creencia de que la

violencia contra las mujeres es un tema demasiado delicado para ser objeto de estudio ya que la vergüenza, la culpa o el temor puede evitar que esas mujeres hablen sobre sus experiencias.

Observamos, también, las repercusiones de esta situación para aquel que pregunta, el o la entrevistador/a, ya que los silencios, las narraciones del otro y los vacíos de información penetran en la conciencia ética de quien los escucha (Romero, 2008). En un estudio sobre víctimas de violencia de Quiceno (2008) se destacó la complejidad, por parte de quien investiga, de manejar y afrontar las propias emociones. En esta misma investigación, se consideró la complejidad de escuchar, sentir, comprender y dimensionar el dolor del otro y se afirmó que esto eran efectos que tenía el trabajo de campo sobre los investigadores.

Respecto a nuestra experiencia durante la investigación, tratar y hablar sobre los conflictos y el acoso en el trabajo supuso una experiencia desafiante; nos remitió a algunas experiencias en nuestros propios contextos de trabajo. Entre los efectos que la realización de este trabajo puede ocasionar en los y las investigadores/as encontramos el citado por Ramírez-Pereira (2017, p. 8) quien afirma que “el trabajar con temas sensibles puede resultar sanador para el investigador ya que es posible que lea su propia historia en la historia del otro”. La realización de las entrevistas exigió un esfuerzo por manejar y conducir las emociones que surgieron en los momentos iniciales del trabajo de campo. Conforme avanzó la investigación y aumentaron los recursos internos (asimilación de las historias, conexión con uno mismo o motivación por la temática) este esfuerzo se recondujo hasta conseguir un desempeño emocional adecuado. Comprendimos y experimentamos lo que Quiceno (2008), afirma, cuando dice que una mirada “desde fuera” no existe en los contextos en los que la investigación implica una

alta carga emocional y es preciso interrogarse de forma consciente para encontrar un equilibrio entre la proximidad y la lejanía que el trabajo de campo requiere.

Así pues, asumimos que debíamos aceptar la influencia del investigador sobre el planteamiento de la investigación (por la subjetividad que lo cualitativo implica) y, de modo inverso, considerar el impacto del relato sobre quien investiga. Estas sinergias acentúan la necesidad de trabajar desde unos marcos éticos previos al inicio del trabajo de campo los cuales permitan desarrollar la investigación de una forma ética, eficaz y respetuosa. La ética de la colaboración, citada por Castillejo (2005), requiere no sólo de un compromiso profundo, sino también la autoreflexión de quienes investigan, para evitar la reproducción de dinámicas violentas de aquellos que nos investigadores/as que nos antecedieron.

2.3. ¿Cómo influye la sensibilidad del tema al transcurso de la investigación?

No es posible hablar de relaciones predeterminadas (como la de entrevistado-entrevistador) sin que lo “impreciso, lo dudoso, lo confuso, lo oscuro, lo borroso y lo imposible se haga presente” (Castellano, 1998, p.2).

Encontramos, en la literatura actual, diversos trabajos con víctimas de violencia en ámbitos como la guerra, el holocausto o los desplazamientos forzados que dan luz, trabajan y tratan de profundizar en algunas cuestiones que emergen en las investigaciones en las que se trabaja con muestras de sobrevivientes, sus familiares y/o con víctimas de violencia de cualquier tipo. Por ejemplo, en 2005, Castillejo, en su trabajo sobre el Apartheid en Sudáfrica trató de entrevistar a unas mujeres cuyos hijos habían sido asesinados en el transcurso de ese gravísimo problema social. En esta investigación, se afirmó que el impacto de estos sucesos fue tan lesivo para esas madres que la simple idea de relatarlo les hacía temer un –nuevo- ataque de pánico. En este caso, surgió la necesidad de dejar los recuerdos dolorosos en el ámbito de lo puramente

íntimo. Quiceno, en 2008, afirmó que para el trabajo de campo es necesario reconocer la forma y el escenario en que las víctimas relatan sus testimonios y, de qué manera, aquello que prefiere callarse o ser silenciado, dan razones a las preguntas de investigación. Estos silencios se pueden expresar como límites al acceso a la información por parte de los investigadores sociales (Romero, 2008). Asimismo, en un estudio de Díaz, Molina y Marín (2014) se asevera que no solo se debe atender a los recuerdos y a los relatos de los/las participantes, sino también a sus silencios y a las referencias del olvido pues son muy importantes para la comprensión de su vivencia. En la línea de lo que se concluye en las investigaciones mencionadas con anterioridad, pudimos comprobar en nuestro propio trabajo como emergían estos fenómenos. Mientras se efectuaba la entrevista, observamos como algunas/os participantes trataban de evitar responder a preguntas relacionadas, sobre todo, con las vivencias violentas en sus contextos de trabajo. En otras ocasiones, hubo largo silencio tras la realización de la pregunta o el participante dudó o respondió de forma contradictoria a lo anteriormente explicado. En las transcripciones de las entrevistas quedaron plasmadas algunas de estas dificultades relacionadas con los temores de los participantes a contar ciertos detalles de su historia. El paso del relato íntimo al compartido y la difusión académica pueden afectar la confianza y naturalidad de quien es investigado. En palabras de Catela (2004, p. 71):

lo no dicho", lo "censurado", lo "corregido" están íntimamente ligados a la significación que toma el hecho del paso de la palabra privada al mundo de lo público, donde los condicionamientos sociales, culturales y políticos atraviesan la expresión de las historias singulares y de sus identidades.

El siguiente ejemplo, extraído de la entrevista a uno de los participantes en Barcelona-España, es ilustrativo:

Entrevistado: *“Sí, exacto... a veces digo que este tipo de entidades (que luchan contra la violencia) es como el hijo, el cruce entre Teresa de Calcuta y el Ronald McDonald. Empieza con una cosa que tiene que ver con el servicio a los demás y se convierte en una empresa que quiere más, más poder y más... más gente, más... y esta ambición con lo otro es a veces difícil de encajar. Ahí se generan choques un poco esquizofrénicos en el sentido en que están tirando para dos sitios diferentes... y en esta, en esta última entidad he vivido situaciones de violencia, a ver cómo te diría... ah no sé, mmm....uf... no sé... me cuesta recordarlo... si recuerdo haberlo pasado mal... pero ni idea... no sé”*

Observamos que la persona entrevistada empieza a explicar diferentes situaciones que ha vivido en la entidad en la que trabaja en la actualidad a continuación duda y acaba por reconocer que no recuerda con exactitud, que no sabe qué sucedió. ¿Qué se puede inferir en este fragmento? ¿Cómo podemos interpretar este olvido?

En otro ejemplo extraído de nuestras entrevistas, la participante evita hablar directamente sobre los conflictos que ha vivido en primera persona en su puesto de trabajo:

Entrevistadora: *¿Qué formas de violencia te has encontrado tú en tu ambiente laboral?*

Entrevistada: *Para mí hay un tipo de personas... hay un tema en relación a las personas que tienen un carácter más perverso y que a veces están en estos centros y en estos servicios...y... ostia es súper difícil, ahora estoy pensando en, no sé, por ejemplo un servicio, en el que yo he coincidido poco, pero siempre las trabajadoras estaban fatal por tener esa directora y que está allí y que es difícil tenerla ahí y es un desprecio hacia el equipo, una falta de respeto... una relación realmente difícil y realmente violenta.*

Asimismo, cuando se le pregunta por las repercusiones de los conflictos laborales, relata lo siguiente:

Entrevistadora: *Entonces, ¿hay algunas repercusiones y consecuencias que haya tenido este trabajo para tu salud o en relación a los conflictos?*

Entrevistada: *Yo, para mí, hombre, los conflictos generan una angustia impresionante y un malestar impresionante, un no dormir y un absolutamente de todo pero esa es la violencia vivida como víctima... ¿no? No la atención (con las mujeres). Dijéramos la violencia en el equipo es terrible, es devastadora... en mi caso ha sido mucha angustia, por primera vez en mi vida no comer y... y dormir con mucha dificultad.*

En este último ejemplo, pese a los esfuerzos de la investigadora (cuidar la comunicación verbal y no verbal, remarcar aspectos sobre la confidencialidad del trabajo, dar tiempo para responder, crear un clima de intimidad, contener la emoción, entre otros) no fue posible que la participante relatará aquello que había vivido como víctima. Únicamente pudimos acceder a las consecuencias que esa violencia había tenido para ella.

Al conocer la dificultad que experimentaban las personas participantes frente a ciertos temas, nos planteamos las causas de tanta reticencia. Tras el análisis de la información observamos que la vivencia de experiencias traumáticas, violencia o acoso laboral en el lugar de trabajo podía tener profundas repercusiones para la persona y el testimonio o la revivencia de estas experiencias podía resultar difícil y doloroso para quien lo había sufrido. Autores como Goodrum y Keys (2007) o Declan (2014) afirmaron que la revisión de las experiencias (de acoso) a lo largo de una entrevista podía resultar traumática para el/la investigador/a y el/la participante. Los resultados de estos trabajos coinciden con los nuestros.

Por otro lado, el temor a señalar a personas, asociaciones o entidades concretas o, simplemente, poner en tela de juicio la labor que se realiza en estos centros, fueron obstáculos para los/las participantes al hablar de sus vivencias. Observamos un impacto en el plano emocional, pero también en el racional (o intelectual) al tener dificultades para integrar las experiencias violentas en este contexto laboral cuando se producen en un ambiente en el que se trabaja para erradicar la violencia machista.

3. Consideraciones prácticas

Conforme avanzó el trabajo de campo de esta investigación y experimentamos la dificultad de acceso al relato de algunos/as participantes, las emociones que surgían frente a la entrevista y el impacto que podía tener esto para los resultados de la

investigación, se examinó la literatura actual referente a las técnicas metodológicas para poder dar una respuesta adecuada ante estas situaciones. En adelante, se propone un decálogo de consideraciones metodológicas extraídas de diversos trabajos y algunas técnicas propias puestas en marcha en nuestra investigación teniendo en cuenta lo que McCosker, Barnard, y Gerber (2001) indican, al aseverar que una estrategia genérica es inadecuada en su aplicación a todas las situaciones de una investigación “sensible” dado que se debe ser específico en cada circunstancia o caso concreto:

1. Tomar medidas para asegurar la seguridad física, moral y legal de los participantes durante y una vez finalizada la fase de trabajo de campo. Esto supone garantizar la confidencialidad de los datos extraídos así como el anonimato de sus identidades (Díaz, Ruíz, González & Gallardo, 2012). Nuestro trabajo añade a esta recomendación el mostrar una actitud respetuosa, empática sin emitir juicios de valor o utilizar lenguaje que pueda resultar estigmatizador.
2. Aclarar los objetivos, fases y proceso de la investigación al/la entrevistada(a). Es menester dejar claro a los participantes que la relación finaliza al término de la investigación (Ramírez-Pereira, 2017). Por lo tanto, es importante clarificar los límites de lo que supone la relación entre participante-investigador/a.
3. Tener en cuenta estrategias que permitan preservar la estabilidad psicológica del investigador/a (no dañarlo) al mismo tiempo que se salvaguarda la fiabilidad de los datos (Díaz, Ruíz, González & Gallardo, 2012). En 1995, McCosker, propuso algunas estrategias para ayudar al investigador y/o investigadora en su práctica profesional en el marco de una investigación sobre mujeres y abuso: no hacer más de una investigación por semana, procurar que la entrevista sea en horario matutino, proponer a otra persona para realizar la transcripción de las cintas, no escuchar sin descanso más de una hora de entrevistas o no leer literatura sobre la temática

mientras se recopila información en el campo. A esto, nuestra propuesta añade el autocuidado activo, que supone procurar y hacer consciente la necesidad de un correcto cuidado por parte de las/los investigadores(as) antes y una vez acaba la entrevista; actividades como el ejercicio físico, la relajación, la realización de actividades gratificantes o las supervisiones, entre otros, han mostrado su eficacia en trabajadores que abordan temáticas de violencia.

4. Tener conciencia de las consecuencias relacionadas con preguntar sobre conocimientos, actitudes o experiencias de vida relacionadas con fenómenos “sensibles” que puede tener la investigación para las personas entrevistadas (McCosker, Barnard & Gerber, 2001).
5. Para atender a las respuestas emocionales de las personas participantes, entre las estrategias más citadas encontramos el dar tiempo a la persona entrevistada para llorar o expresar emociones significativas, así como reconocer la importancia de esto para su bienestar (McCosker, Barnard & Gerber, 2001). Hay que tener en cuenta, sin embargo, lo que Schraiber, Oliveira y Couto (2009) afirman cuando nos dicen que es importante mantener la postura de investigación, para evitar que la situación de la entrevista pueda convertirse en una terapia para la persona entrevistada.
6. Comentar las fortalezas y aspectos positivos del o la entrevistado/a, así como dar la oportunidad y saber leer las señales que indican que la persona está demasiado angustiada como para continuar con la entrevista. La falta de respuesta ante estos aspectos puede llevar a una pérdida de confianza por parte del/a entrevistado/a respecto a quien está investigando (McCosker, Barnard & Gerber, 2001).

7. Es importante tener en cuenta el lugar donde se realiza la entrevista. Es mejor que esta se realice en un ambiente privado. Además, la participante debe tener el derecho a cambiar el día y lugar de la entrevista, hasta encontrar el que considere más fiable y seguro (OMS, 1999).
8. Conocimiento profundo de las temáticas que van a tratarse durante la entrevista y entrenamiento de la/el entrevistadora/or en la técnica para poder cambiar de tema o finalizar la entrevista si fuera oportuno.
9. Tratar de clarificar aquellos temas en los que se ha podido generar confusión o evitación, acompañando el recuerdo de la persona sin ejercer presión por parte de quien pregunta (Quiceno, 2008).
10. Según Cantera L.M. (20 de febrero del 2018), es responsabilidad de quien interviene en la faceta que sea: investigación, atención directa, y/o intervención del tipo que sea; el tener un listado de referencias de lecturas que puedan ayudar a la persona con la que se está interactuando a entender lo que está viviendo. Un listado de servicios a dónde dirigir a la persona, si fuera el caso, para recibir apoyo, ayuda y sostén ante lo vivido y no resuelto o ante lo que está viviendo en el presente. Es decir, prestar toda ayuda posible que le permita sostener las posibles emociones y dificultades emergentes de la caja de pandora abierta al recordar la historia vivida.

4. Conclusiones

La investigación de temas sensibles implica la utilización del método científico de una forma sistemática y rigurosa afrontando los desafíos que plantea el trabajo con seres humanos, sus sentimientos, experiencias y circunstancias. El trabajo con este tipo de temática, supone comprender en profundidad y trabajar con delicadeza la dimensión

personal y humana. Para llevar a cabo una investigación con temática sensible de una forma adecuada, pero sobre todo ética, es imprescindible comprender lo que el término sensible conlleva; esto supone añadir estrategias para afrontar las situaciones que pueden surgir durante el trabajo de campo en el momento del diseño de la investigación. En ese sentido, se debe contar con la dificultad de acceder a las vivencias de quienes participan y tener en cuenta la dimensión emocional de quien es investigado o investigada. También, tomar conciencia de aquello que la investigación implica para quien investiga; la puesta en práctica de estrategias que favorezcan la ventilación emocional y la desconexión con la investigación. Estos supuestos deben evitar la victimización secundaria y traumatización de quienes participan. También, la no-reproducción de las dinámicas violentas (por ejemplo, en la exigencia de deberes o el privilegio que ofrece tener información íntima sobre aquel que explica su historia) entre los investigadores y participantes. Las observaciones hasta ahora mencionadas, sin embargo, deben tornarse señales y oportunidades para el estudio; esto es, atender, comprender, explicar y actuar en consecuencia a lo que significa el hecho de que, por ejemplo, sea restringido el acceso a los participantes (nos cierren las puertas o no sepamos a dónde acudir para encontrar personas dispuestas a dar su testimonio), los silencios repetidos ante ciertas cuestiones cuando se está en el campo, las evasivas de los entrevistados a tratar temáticas concretas o el impacto emocional de la investigación para los que integran el trabajo. Para ello, es necesaria una revisión constante de las prácticas que se llevan a cabo, sea cual sea el método utilizado y en la disciplina en la cual se aplique (educación, psicología, sociología, etc.).

Esta investigación nos ha llevado a reflexionar en torno a cuestiones muy relevantes: la validez de las herramientas de las que disponemos para acceder al conocimiento, la sensibilidad de estas respecto al objeto de estudio y la ética de la investigación. Nuestro

objetivo fue conocer la visión, percepción, pensamientos y sentimientos, es decir, el universo interior de los y las participantes respecto a un área de su vida a través de una entrevista en profundidad. Tras la realización de las entrevistas, transcripción y análisis de las mismas, pudimos comprobar que existe cierta información a la que no es posible acceder de forma directa. Significa esto que, ¿nuestros instrumentos no son válidos para alcanzar el conocimiento? O ¿Podemos realmente con ellos representar la realidad de los y las participantes? Estas preguntas no deben ser ignoradas ni llevarnos a la frustración en la práctica investigadora, más bien, estos fenómenos deben ser descritos y posteriormente interpretados con mucha cautela, tratando de no realizar hipótesis injustas e injustificadas sobre los porqués de quienes participan (por ejemplo, al ocultar información), lo cual podría llevarnos a una subjetividad poco rigurosa. Es necesario un análisis en profundidad de este problema, así como del contexto social que lo acoge para ofrecer una respuesta exhaustiva y matizada de sus causas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, consideramos que la metodología cualitativa es muy beneficiosa cuando se trata de indagar en las experiencias privadas de las personas. Principalmente, porque nos permite introducir estrategias que favorecen la expresión emocional y el cuidado de la persona participante –convirtiéndose en un tipo de *metodología sensible* a aquello que se investiga-; captar sutilezas del discurso; tener en cuenta lo verbal y lo no verbal; lo que se dice y lo que se quiere silenciar. Nos ayuda a comprender, a través del relato y las reacciones, el impacto emocional de aquello que estamos investigando, más allá de los datos, nos permite poner voz, tono, expresión y rostro a las vivencias.

Por lo anteriormente mencionado consideramos la importancia de abordar los fenómenos sociales desde el punto de vista de la ética de la investigación. Más aún cuando la investigación científica, sobre todo en el intento de respetar y proponer

estrategias para alcanzar los fines constitutivos (justicia, bienestar y orden social) de la política social, tiene un impacto claro en la creación de políticas públicas (en igualdad, violencia de género, etc.) que atañen directamente a la vida de las personas.

Nos referimos a las políticas públicas, entendidas por Velásquez Gavilanes (2009) como un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener (p. 156).

No podemos, en tanto que hablamos de proceso, desatender que la misma tiene un carácter no solo cambiante; sino también intencional al marcarse sobre el qué y cómo actuar.

Asimismo, nuestras deliberaciones en cuanto a la ética de la investigación nos han llevado, en vez de a sólidas respuestas, a inciertas preguntas; ¿Cuáles son los límites éticos cuando tratamos con una temática sensible? ¿Hasta qué punto podemos, de forma moral, adentrarnos e indagar en la intimidad de quien participa? ¿Deberíamos actuar si nuestra investigación implica la movilización de procesos emocionales o recuerdos traumáticos de quienes participan? ¿Qué relación guarda todo ello en las políticas sociales y públicas? El debate en torno a estas preguntas es una propuesta para futuras investigaciones en esta línea.

Recordando el último objetivo de nuestro trabajo –brindar un compendio de técnicas útiles en un trabajo con temática sensible- las consideraciones metodológicas que ofrecemos en este texto son estrategias que aspiramos a que puedan contribuir a ayudar a la comunidad académica a sortear o minimizar algunos de los obstáculos que pueden surgir al trabajar temáticas de gran sensibilidad (por ejemplo, acoso escolar, problemas

emocionales, violencia de género, etc.). Por último, poner énfasis en la necesidad de permanecer constantes y con espíritu crítico, ser flexibles y adaptarnos a las circunstancias en nuestras investigaciones para evitar lo que Díaz, Ruiz, González y Gallardo en 2012 afirman al exponer que los y las investigadores/as sociales no debemos dejar de explorar ambientes que puedan ser hostiles, pues esto nos haría caer en el riesgo de empobrecer nuestras disciplinas por la homogeneización de las rutinas éticas y de las metodologías más ortodoxas.

5. Referencias

- Alencar-Rodrigues, R., Cantera, L. M. y Ojeda, C. (2014). Investigación sobre violencia de género en la pareja: Recomendaciones prácticas. *Temas Em Psicología*, 22(1), 79–91. <http://doi.org/10.9788/TP2014.1-07>
- Arón, A. M., y Llanos, M. T. (2004). Cuidar los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 1(2), 5–15. Recuperado de <http://localhost:80/jspui/handle/10720/259>
- Arranz, F. (2015). Meta-análisis de las investigaciones sobre violencia de género: el estado produciendo conocimiento. *Athenea Digital*, 15(1), 171-123. Doi: <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.1394>
- Bustelo, M. y Lombardo, E. (2006). Los "marcos interpretativos" de las políticas de igualdad en Europa: conciliación, violencia y desigualdad de género en la política. *Revista Española de Ciencia Política*, 40(14), 117-140. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/280932683_Desigualdad_de_genero_en_la_politica_un_analisis_de_los_marcos_interpretativos_en_Espana_y_en_la_Union_Europea
- Cantera, L. M. (2002): "La relación asistencial como interacción social", en *Violencia y Género*, Málaga, CEDMA.
- Castellano, A. M. (1998). Problematic Definition of the Qualitative Methodologies. *Espacio Abierto*, 7(3), 443–459.
- Castillejo, A. (2005). Las Texturas del Silencio: Violencia, Memoria y los Límites del Quehacer Antropológico. *Empiria: Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (9), 39–59. Doi: <http://doi.org/10.5944/empiria.9.2005.1003>
- Catela, L. (2000). De eso no se habla. Cuestiones metodológicas sobre los límites del silencio en entrevistas a familiares de desaparecidos políticos. *Historia, antropología y fuentes orales*, 2(24), 69–75.
- Catela, L. (2004). Conocer el silencio. Entrevistas y estrategias de conocimiento en situaciones límites. *Revista Oficios Terrestres*, 1668–5431(15–16), 42–54. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45967>
- Declan, F. (2014). Doing Sensitive Research Sensitively: Ethical and Methodological Issues in Researching Workplace Bullying. *International Journal of Qualitative Methods*, 13, 19-36.
- Díaz, A., Ruiz, L., González, G. y Gallardo, R. (2012). Guía para investigar temas

- sensibles. Cádiz. Recuperado de http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/Unidad_Innovacion/Actuaciones/ANE_XOS_2011_2012/1547550019_2211201213936.pdf
- Díaz, V., Molina, A. y Marin, M.A. (2014). Significados, silencios y olvidos asociados a la experiencia del desplazamiento forzado. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 6(2), pp. 9-26.
- Goodrum, S., y Keys, J. L. (2007). Reflections on two studies of emotionally sensitive topics: Bereavement from murder and abortion. *International Journal of Social Research Methodology*, 10, 249–258. doi: <http://doi.org/10.1080/13645570701400976>
- Lee, R. (1993). *Doing Research on Sensitive Topics*. London, United Kingdom: Sage.
- López, R., & Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en trabajo social. *Margen*, (61), 1–19.
- McCosker, H. (1995). Women's conceptions of domestic violence during the childbearing years. Masters of Nursing thesis. Brisbane, Queensland University of Technology: 139.
- McCosker, H., Barnard, A., y Gerber, R. (2001). Undertaking sensitive research: issues and strategies for meeting the safety needs of all participants. *Forum: Qualitative Social Research*, 2(1), 22. Recuperado de <http://doi.org/10.17169/FQS-2.1.983>
- OMS. (1999). Dando prioridad a las mujeres: Recomendaciones éticas y de seguridad para la investigación sobre violencia doméstica contra las mujeres. *Organizacion Mundial de La Salud*. Recuperado de www.who.int/violence_injury_prevention/media/en/132.pdf
- Pita, S. y Pértegas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cadena Atención Primaria*, 9, 76–78. Recuperado de http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp
- Quiceno, N. (2008). Puesta en escena, silencios y momentos del testimonio. El trabajo de campo en contextos de violencia. *Estudios Políticos*, (33), 181–208.
- Quiñones, P., Cantera, L. y Ojeda, C. (2013). La violencia relacional en contextos laborales que trabajan contra la violencia, en *Del malestar al bienestar laboral* (pp. 77-105). Barcelona: Amentia Editorial.
- Ramírez-Pereira, M. (2017). Qualitative methodology of sensitive topics in public

health contexts. *Enfermería, cuidados humanizados*, 6, 25-30.
<http://dx.doi.org/10.22235/ech.v6iespecial.1447>.

Romero, J. P. A. (2008). El investigador ante lo indecible y lo inenarrable. *Nómadas*, 29, 20–33.

Sandín, P. (2003): "Tradiciones en la investigación cualitativa" en *Investigación cualitativa en educación fundamentos y tradiciones*, México, MacGraw Hill.

Schraiber, L., Oliveira, A. y Couto, T. (2009). Violência e saúde: Contribuições teóricas, metodológicas e éticas de estudos da violência contra a mulher. *Cadernos de Saúde Pública*, 25, 205-216.

Sieber, J. y Stanley, B. (1988). Ethical and professional dimensions of socially sensitive research. *American Psychologist*, 43, 49-55.

Varguillas, C. y Ribot de flores, S. (2007). Implicaciones conceptuales y metodológicas en la aplicación de la entrevista en profundidad. *Laurus; Revista de Educación*, 13(23), 249–262.

Velásquez Gavilanes, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto “ política pública .” *Desafíos*, (20), 149–187. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/desafios/article/view/433/377>

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA



Nº participante:

GUIÓN ENTREVISTA

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

IDENTIFICADOR	
EDAD	
ESTUDIOS	
ESTADO CIVIL+ (Años relación)	
HIJOS/AS	
¿CON QUIÉN VIVE ACTUALMENTE?	

TRAYECTORIA LABORAL

1. Experiencias laborales

- a. Donde ha trabajado anteriormente
- b. Descripción del lugar de trabajo actual**
 - a. Funciones y responsabilidades
 - b. Tipo de institución
 - c. Condiciones laborales (horario, vacaciones)
- c. Experiencias de atención a personas en situación de violencia**
 - a. Cuanto tiempo hace que trabaja con violencia
 - b. Por qué y cómo empezó a trabajar con violencia
 - c. Como se siente con el trabajo que desempeña

AFIRMACIONES SOBRE VIOLENCIA

1. Idea sobre la violencia

- a. Definición de la violencia
- b. Te has sentido receptora o emisora de violencia en tu lugar de trabajo

2. Características de la violencia

- a. Ámbitos posibles de violencia
- b. Particularidades de la violencia (formas que puede adoptar la violencia)

3. Violencia de género

- a. Definición de violencia de género
- b. Dirección de la violencia contemplada

VIOLENCIA Y TRABAJO

1. Conflictos laborales

- a. Tipos de conflictos laborales con los que se ha encontrado (En el trabajo con violencia)
- 2. Identificación de acciones maltratantes**
- a. Formas de violencia que ha podido reconocer en el ámbito laboral
 - b. Explicación que le atribuye a la violencia que se produce en este ámbito
 - c. Repercusión que tiene el tipo de trabajo y las condiciones laborales en la producción de conflictos/violencia
- 3. Formas de resolución de los desencuentros**
- a. Acciones realizadas desde la institución para resolver los conflictos
 - b. Acciones personales llevadas a cabo para resolver un conflicto

TRABAJO CON LA VIOLENCIA: SALUD Y VIDA COTIDIANA

- 1. Repercusiones del trabajo con la violencia en la vida personal y relacional-profesional**
- a. Repercusiones físicas
 - b. Repercusiones psicológicas
 - c. Repercusiones conductuales
- 2. Repercusiones en la asistencia y/o atención directa**
- a. Ideas en cómo afecta los conflictos laborales en la realización del trabajo
- 3. Medidas de cuidado a nivel: personal e institucional**
- a. Acciones que se emprenden desde la institución para mejorar la salud/bienestar de los trabajadores
 - b. Que hace personalmente para sentirse bien
 - c. Cuándo tienes un problema qué haces, usualmente, para estar mejor
 - d. Qué hace durante su tiempo libre
 - e. Soporte social y laboral (qué tipo de soporte: p.ej.: red social y red profesional, amistad, terapia profesional)
 - f. Conoces el concepto autocuidado
 - a. Si sí, cómo lo defines y cuáles son las estrategias
 - b. Si no, qué te imaginas que es y desde ahí cuáles serían las estrategias

CIERRE DE LA ENTREVISTA

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Nº participante:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ESTUDIO SOBRE SALUD, TRABAJO Y VIOLENCIA

DECLARACIÓN DE LA AUTORA DEL PROYECTO

Yo, Alicia Pérez Tarrés, como autora del estudio sobre la reproducción de la violencia en ambientes donde se trabaja para erradicarla, dirigida por la Prof. Dra. Leonor M. Cantera Espinosa, dentro de la línea de investigación de VIPAT, en el marco del Programa de Doctorado Persona y Sociedad en el Mundo Contemporáneo en el Departamento de Psicología Social de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Barcelona,

DECLARO QUE este estudio pretende conocer la reproducción de la violencia en contextos donde se trabaja para erradicarla, indagando en las consecuencias que tiene para la persona y la manera de afrontarlo.

QUE por este motivo se realizan entrevistas a profesionales y para profesionales que trabajen o hayan trabajado con violencia. Las entrevistas tendrán una duración de entre 30-60 minutos y serán grabadas para su posterior transcripción.

QUE la información que nos proporcione la persona entrevistada será tratada globalmente, respetando la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de estas personas que, libre y voluntariamente, han tenido la amabilidad de conceder la entrevista.

Y QUE como autora de la investigación, estoy disponible para las aclaraciones pertinentes y oportunas del presente estudio y que un resumen de los resultados de esta investigación, si fuera de su interés, le será enviado.

Alicia Pérez Tarrés
Estudiante del Programa Doctoral

Leonor M. Cantera Espinosa
Profesora y Directora

DECLARACIÓN DE LA PERSONA ENTREVISTADA

DECLARO QUE, habiendo recibido la adecuada información escrita y verbal sobre el proyecto, he decidido participar libre y voluntariamente en este.

Y QUE autorizo a la investigadora responsable y al Grupo de Investigación VIPAT al uso de las informaciones generadas por la finalidad del proyecto y la divulgación pública y científica de los resultados.

(Firma persona entrevistada)

A _____, el ____ de _____ del 2016