

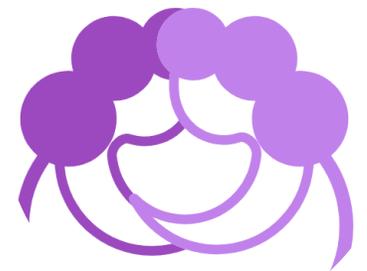
¿Quién cuida a los y las trabajadoras de cuidados?



1º Estudio de investigación sobre la **Prevención de la violencia hacia cuidadores**
¡Participa!

Con solo responder una encuesta puedes contribuir a la creación de un modelo de prevención sobre la violencia, tu participación es voluntaria y no te tomará más de 8 minutos

Para ir a la encuesta
escanea el QR



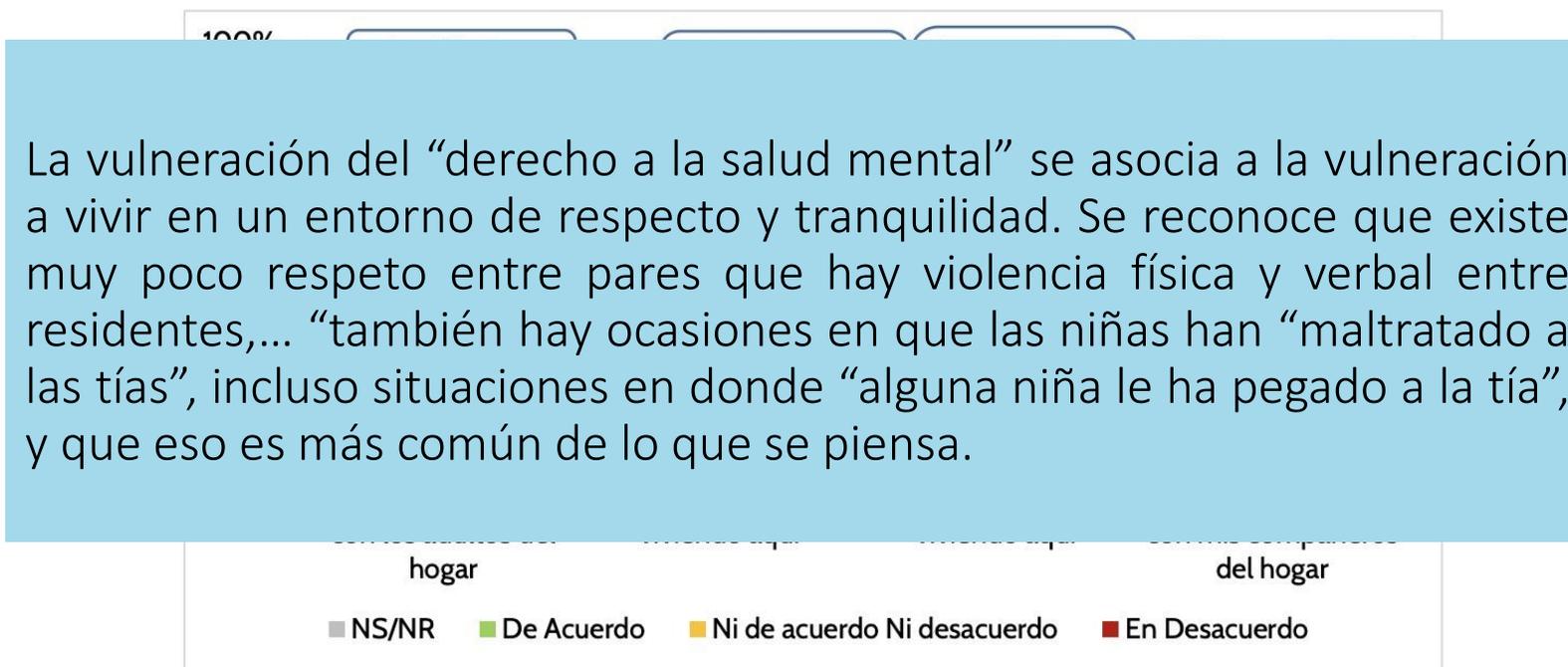
Daniela Díaz Bórquez

Magdalena Calderón Orellana

Investigación financiada por la Mutual de Seguridad Recursos del Seguro Social de la Ley No. 16.744 de accidentes laborales y salud ocupacional

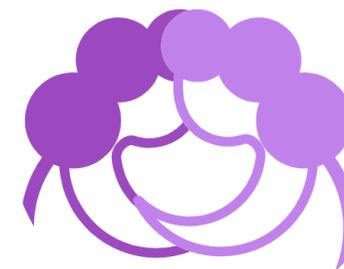
“Estudio de opinión a niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado por medidas de protección” (Defensoría de la Niñez, 2024)

Gráfico 22. ¿Qué tan de acuerdo estás con la frase...?



n= 656 NNA de 10 a 18 años, en 135 residencias (16 AADD y 119 OCAS)

<https://www.defensorianinez.cl>

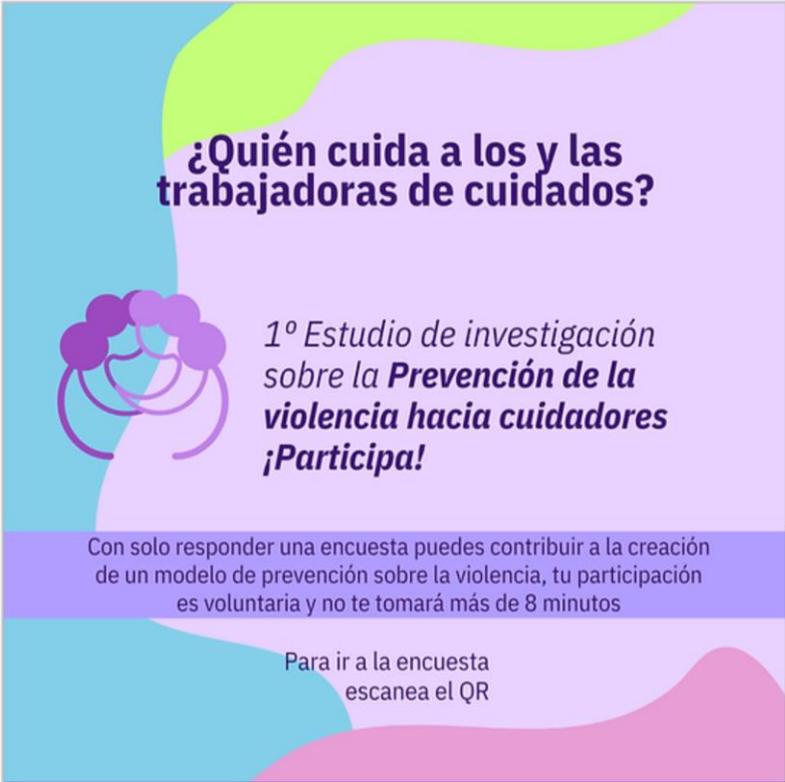


Particularidades del modelo

- El bienestar de los NNA es compatible con el bienestar de los trabajadores
- Las residencias como espacio de cuidado alternativo y espacios de trabajo.
- Hay elementos que el modelo excluye: cumplimiento de ratios o de OOTT, condiciones de prestación del servicio (tercerización), funcionamiento de la red, etc.
- Es un modelo basado en evidencia y ajustado a la realidad nacional.

Problema de estudio

- Los trabajadores de servicios sociales que cuidan poseen un alto riesgo de sufrir agresiones verbales, intentos de ataque y violencia física -particularmente, hombres y jóvenes (Kelly, 2017, Harris & Leather, 2012, Jayaratne, Croxton, & Mattison, 2004; Smith, Colletta, & Bender, 2017; Gadegaard, Andersen, & Hogh, 2018)
- La violencia impacta sobre el estrés, la satisfacción laboral y el bienestar (Balloch et al., 1998).
- Existe escasa evidencia de estrategias que permitan intervenir la violencia laboral en el trabajo de cuidado de NNA.



¿Quién cuida a los y las trabajadoras de cuidados?

*1º Estudio de investigación sobre la **Prevención de la violencia hacia cuidadores** ¡Participa!*

Con solo responder una encuesta puedes contribuir a la creación de un modelo de prevención sobre la violencia, tu participación es voluntaria y no te tomará más de 8 minutos

Para ir a la encuesta escanea el QR



Resultados primer estudio de violencia hacia las trabajadoras de la protección especializada

Las cifras de violencia hacia las/os trabajadoras del cuidado.

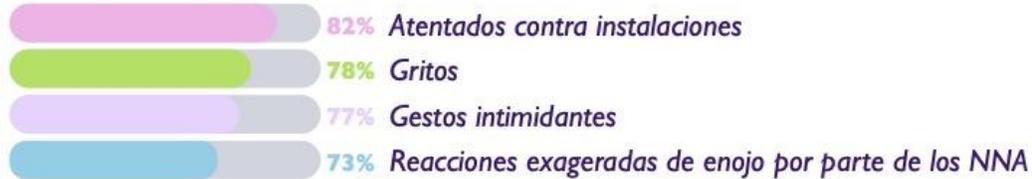


8 de cada 10 trabajadoras/es experimentaron situaciones violentas de atentados contra las instalaciones en los últimos 6 meses.

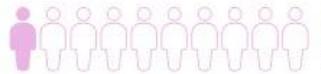


8 de cada 10 trabajadoras/es indica que son los NNA quienes propician las agresiones.

Las situaciones más prevalentes son:



Situaciones graves de violencia en los últimos 6 meses:



1 de cada 10 trabajadores/as experimentó amenazas de violencia hacia sus familiares o cercanos (13%).

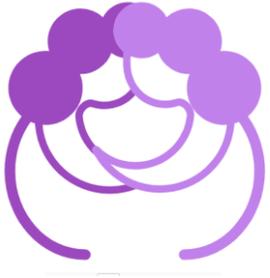


1 de cada 5 trabajadores/as experimentó agresiones físicas con armas (20%).



1 de cada 5 trabajadores/as experimentó acoso o agresiones sexuales (21%).

ETD (68%)
86% mujeres
N=188



¿A quiénes afecta más la violencia?

- Trabajadores más jóvenes.
- Trabajadore/as de trato directo.
- Trabajadores que se perciben menos incluidos en la toma de decisiones por sus jefaturas.
- Trabajadores nocturnos.
- Programas residenciales v/s ambulatorios.

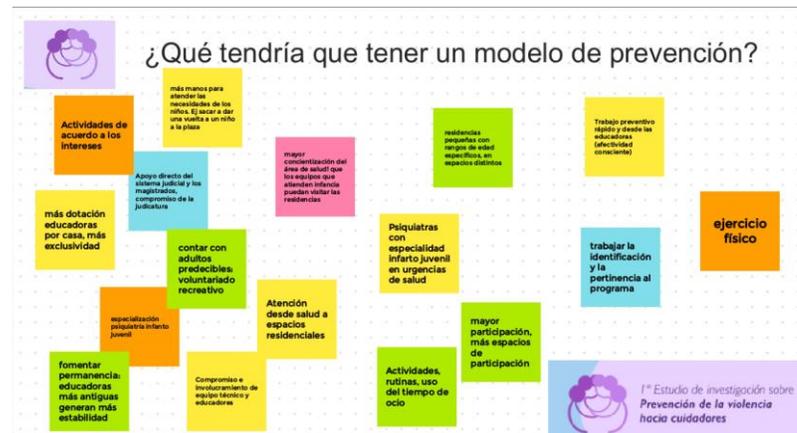
La **INCLUSIÓN** tiene una relación significativa con la exposición a la violencia:

“Quienes sienten que sus jefaturas directas piden su opinión antes de tomar decisiones se encuentran menos expuestos a la violencia”

Resultados primer estudio de violencia hacia las trabajadoras de protección especializada

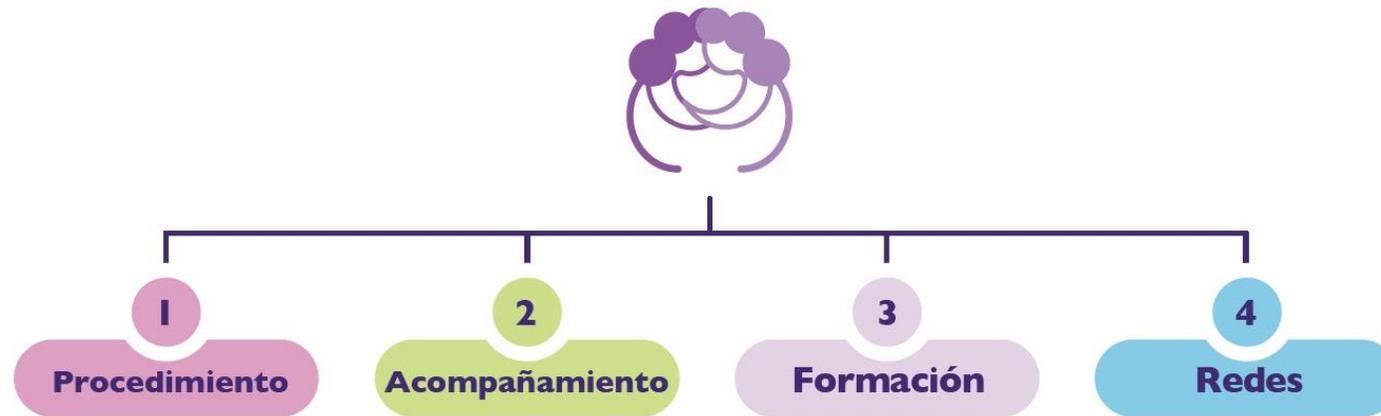
Naturalización de la Violencia:

- La percepción de las agresiones como “parte del trabajo” de las educadoras y de todos los funcionario/as que se desempeñan en las residencias.
- Violencia como característica del usuario (“se entiende porque son niños/as” ... “por eso están aquí”)
- El foco de atención del sistema, de las organizaciones y de los trabajadores está puesto en la implementación del servicio (en la intervención)



Guía de prevención de violencia hacia las trabajadoras de protección especializada

Modelo de prevención de violencia tipo II *Estrategias*



Procedimientos

Elaboración, revisión, ajuste y difusión de protocolos, procesos y otros instrumentos legales existentes, que pueden promover un ambiente de trabajo libre de violencia.

Instrumento de evaluación de procedimientos para la prevención de la violencia.

Este instrumento le permitirá identificar el nivel de desarrollo de los instrumentos y mecanismos para prevenir la violencia por parte de los usuarios en la organización.

Criterio	Indicador	Si	No	Observaciones
Procedimiento de actuación frente a accidente de trabajo y enfermedades profesionales	La organización cuenta con procedimiento establecido.			
	El procedimiento ha sido difundido y es conocido por los trabajadores.			
Reglamento Interno	La organización cuenta con procedimiento establecido.			
	Cada trabajador posee una copia del reglamento.			
	El Reglamento ha sido integrado como parte de la inducción de los trabajadores.			
	El procedimiento es conocido por los trabajadores.			
	Incorpora Protocolo de prevención y actuación de la violencia.			
Política y Protocolo de prevención de la violencia tipo II en el trabajo.	Informa de los riesgos de cada cargo y ocupación en el trabajo.			
	Describe la política de prevención de la violencia en el trabajo.			
	Incorpora una definición de violencia en el trabajo.			
	Establece el derecho a no ser víctima de violencia y la prohibición de ejercerla.			
	Define mecanismos de denuncia, investigación, sanción.			
Política y Protocolo de prevención de la violencia tipo II en el trabajo.	Define mecanismo de acompañamiento a las víctimas de violencia en el trabajo.			
	Define qué rol tendrá el Comité Paritario en la prevención, investigación, sanción y reparación por actos de violencia.			

Acompañamiento

En este modelo de prevención de violencia, el acompañamiento es un espacio para prestar apoyo **emocional, técnico y administrativo**, superando la lógica de la terapia o el control (Liz Beddoe, Harry Ferguson, Lisa Warwick, Tom Disney, Jadwiga Leigh & Tarsem Singh Cooner (2022)).

Algunas preguntas para orientar el acompañamiento



Formación

Módulos	Contenidos
Módulo I Sensibilización sobre violencia tipo II	Integra antecedentes para describir qué es la violencia, tipos de violencia, conductas consideradas violentas, qué se sabe sobre la violencia contra los trabajadores en los servicios de cuidado residencial en Chile, desencadenantes y consecuencias.
Módulo II Características del servicio de cuidado residencial	<ol style="list-style-type: none">1. Características de los servicios de cuidado residencial dirigidos a niños, niñas y adolescentes.2. Características de los usuarios, trauma complejo y sus manifestaciones que pueden transformarse en situaciones de agresión hacia los trabajadores.
Módulo III Estrategias de afrontamiento	<ol style="list-style-type: none">1. Manejo de crisis y escalamiento de conflicto.2. Socialización y manejo de procedimientos.3. Acompañamiento.4. Gestión de redes.



Fuente: *Pilotaje SUSES0 2023*

Redes

Estrategias de acción para la prevención de la violencia tipo II

Tipo de Red	Estrategias de acción para la prevención de la violencia tipo II
Redes para el afrontamiento activo (confrontar/ resolver situaciones de violencia)	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilización sobre la violencia contra los/as trabajadores/as del cuidado residencial.• Estudio del medio, identificación de actores claves, aliados.• Definición y ajuste de protocolos de acción.• Socialización de los protocolos de acción ante situaciones de violencia.• Definición de contrapartes preferentemente fijas en los distintos servicios y organizaciones.• Mantenimiento de registros y monitoreo de incidentes de violencia.
Redes para el afrontamiento pasivo (mitigación de consecuencias emocionales de la violencia)	<ul style="list-style-type: none">• Difusión de instancias de apoyo para el afrontamiento de consecuencias emocionales de la violencia• Acompañamiento, protocolos de acción.



Algunos desafíos...

- Trabajo conjunto de RRHH o bienestar y equipos técnicos
- Implementación y escalamiento de la Guía para evaluación y generación de evidencia nacional
- Desnaturalizar y reconocer la violencia como un problema asociado a las particularidades del servicio que se presta, como problema colectivo y no individual.
- Evaluar relación de la política de prevención de violencia con OOTT y con estándares de calidad, tener una mirada articulada y con perspectiva de Política Pública.

