

“...no sabemos lo que nos pasa
y eso es precisamente lo que nos pasa”

José Ortega y Gasset (1883-1955)

Esto, es violento

Jorge Luis Manrique

jmanrique@intramed.net

Se acepta como violento a cualquier comportamiento humano deliberado que por acción u omisión produce o amenaza con provocar daño a personas o colectividades. Resulta del abuso de un poder cuyo objetivo es someter y limitar potencialidades presentes o futuras. Individuos y grupos humanos emprenden con frecuencia y ferocidad actividades donde asumen roles de victimarios sobre otros que resultan víctimas. Puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica. Viola derechos humanos y laborales al tiempo que afecta la salud y el bienestar de las personas. En la actualidad y a nivel universal, la violencia carece de aprobación pública y se le reprocha incorrección política. Un sucinto análisis sugiere que esta es una de las tantas declamaciones vacías y de mentida urbanidad, tan frecuentes en nuestra cultura. Este juicio está teñido de violento escepticismo.

Carl Von Clausewitz aseguró “la guerra es un acto de violencia que intenta obligar a un enemigo a someterse a la voluntad del agresor”. Los últimos cinco mil años de historia registran sólo novecientos de paz. Desde 1700 hasta nuestros días, las guerras cobraron más de cien millones de vidas. El noventa por ciento ocurrieron en el siglo XX. Una quinta parte de los diez a treinta millones fallecidos en la 1ª Guerra y una tercera parte de los cincuenta a sesenta y cinco millones desaparecidos durante la 2ª Guerra Mundial y la guerra sino japonesa pertenecían a la población civil. Los ciento cuarenta enfrentamientos bélicos de diversa magnitud sucedidos desde 1945 ocasionaron más de trece millones de muertes. La proporción de no combatientes muertos creció progresivamente: setenta y tres por ciento en la década de los '70, ochenta y cinco durante los '80 y desde entonces, más del noventa por ciento. Los expertos citan entre los “daños colaterales” bombardeos (intencionales) de objetivos civiles, ataques contra personal de salud que actúa en campos de combate, deportaciones, reclusión en campos de concentración, hambre, pestes y discriminación. Las guerras

responden a orígenes y motivos diversos y como categoría nosológica de la violencia, constituyeron la plaga más temible de todos los tiempos, la peor del siglo XX. Las “grandes potencias” reconocieron el desarrollo de estados de hostilidad y establecieron tratados “serios y formales” donde, para disminuir y encausar excesos, registraron derechos e instituyeron leyes que los tutelaran. Exhiben agendas plenas de mea culpa por consecuencias indeseadas de acciones voluntariamente emprendidas, mientras “alimentan por debajo de la mesa” a los monstruos de la violencia. Así, acunaron, aceptaron, promovieron y financiaron agresiones bélicas y desatendieron la pobreza, la desigualdad, el destrato y la inequidad. Por promoción o negación de su existencia se acepta que “esto, es lo que hay” y así, se naturaliza la violencia. El análisis del medio de información que se elija en toda latitud ofrece ejemplos de atropellos verbales, físicos, institucionales y legales acontecidos a diario. Fernando Savater asegura que los derechos humanos no han logrado aplicación efectiva y que no superan un catálogo de buenos propósitos. Esto es violento. Los individuos desempeñan sus tareas en ambientes donde las agresiones son cada vez más frecuentes. Por su lugar de ocurrencia, algunas se catalogan como violencia laboral (VL). Casi una cuarta parte de los episodios denunciados en el mundo acontecen en escenarios sanitarios. En 1996, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) calificó a la VL de cuestión trascendente y la Organización Mundial de la Salud (OMS) le otorgó categoría de epidemia. Reunidas ambas con la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) coincidieron en la improcedencia de la violencia. En un documento de redacción conjunta, proponen acciones centradas en la dignidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación y promueven la instalación de medidas de profilaxis destinadas a disminuir riesgos. A principios del siglo XXI, la Agencia Europea publicó una guía de procedimientos “remediales” para VL en el ámbito de la atención de la salud.

El “medio interno” de numerosas instituciones donde se ejerce la medicina congrega factores institucionales adversos, actitudes personales inadecuadas y hostilidad creciente. Entre los factores insatisfactorios de los escenarios figuran la insuficiencia de personal, demoras en la atención, retrasos en turnos para estudios o intervenciones, salas de espera atestadas con diseño ambiental inconveniente, confort e higiene impropias, falta de camas de internación, traslados inopinados, seguridad inadecuada y trato impropio del personal administrativo o profesional. Las relaciones entre pares, entre médicos y pacientes y entre pacientes y médicos, están plagadas de inquietudes y de situaciones propicias para producir, recibir y asestar agresiones, ultrajes individuales o colectivos reiterados. El aumento de presión asistencial a pesar de insuficiencias conocidas y reconocidas, la imposición de normas de cumplimiento imposible, la manutención de condiciones laborales negativas, las remuneraciones exiguas, carentes de relación de dependencia y privadas de cobertura social son algunos de los abusos cometidos por los empleadores (públicos o privados) contra el personal de salud y cuya calificación cabría en acosos y discriminaciones de diversas categorías. Los pacientes están enfermos y se quejan porque perciben faltas en la atención, insatisfacción de sus necesidades y catalogan como injusto el trato proporcionado por la administración sanitaria y por los médicos. Los profesionales de la salud, muchas veces están inquietos, exasperados y asumen proceder profesionales que no son tales. Enfrentan a pacientes impacientes que los agreden, a superiores o compañeros que los vejan y a administradores o administrativos que los ofenden o injurian. Las agresiones se reiteran. Brotan de las partes acciones defensivas, que desmerecen la calidad de las relaciones interpersonales y de la atención de salud, aumentan los costos, restan eficacia y eficiencia y disminuyen la productividad. Ante experiencias indeseadas e indeseables constituidas por realidades imposibles de resolver a título personal (falta de insumos, de personal, de camas....), muchos profesionales limitan en lo posible el contacto y despersonalizan a pacientes y familias. Ante la frustración cotidiana del “hoy no se puede, pero mañana tampoco”, muchos se protegen y “encapsulan” para sobrevivir: se encuentran en situación óptima para desarrollar el síndrome de burn-out. Esto es violento. El drama humano de la enfermedad potencia pena y letalidad cuando se asocia con la miseria. El mundo en que vivimos exhibe una desigualdad compleja: no todos somos ‘igualmente desiguales’, afirma CEPAL. El continente más inequitativo es América Latina

donde según el economista Bernardo Kliksberg “un 10 por ciento de la población concentra el 45 por ciento de los ingresos”. Argentina ocupa el noveno lugar entre los países que producen el 60% de las riquezas naturales del planeta, pero la pobreza afecta a uno de cada tres o cuatro de sus hogares y uno de cada cuatro de éstos está en situación de indigencia. Una de cada diez viviendas carece de agua corriente y tres de cada diez no cuenta con servicio de cloacas, con la consecuente insalubridad. El Estado otorga planes permanentes alimenticios, de salud, educación, vivienda y trabajo a diez millones de personas. A pesar de todo, en uno de cada diez hogares urbanos (más de tres millones de personas) se registra franca malnutrición. El treinta y siete por ciento de los jóvenes no completa la educación secundaria, el veinte por ciento no estudia ni trabaja y una octava parte (12%) de los niños de entre 5 y 17 años realiza alguna actividad laboral para cubrir necesidades económicas del hogar. La mitad de las nuevas generaciones de adultos argentinos está excluida del sistema de la seguridad social. Movilidad social descendente, desocupación, subocupación y precarización laboral, baja remuneración de trabajadores activos y pasivos, falta de vivienda, inestabilidad económica, inseguridad ciudadana, pobreza, hambre, abuso de drogas y equilibrios ecológicos desatendidos prohíben una nueva pobreza. La incontinencia de los sistemas instituidos niega espacio a sujetos o grupos marginados que quedan excluidos del conjunto como entes invisibles para la sociedad. Ilegalidad, inseguridad y violencia son manifestaciones de esta marginalidad. Las desigualdades estructurales conforman una matriz social fragmentada, conflictiva y débil en reglas de convivencia democrática. En nuestro país y según sondeos recientes de opinión pública los temas que más preocupan a la población son la corrupción (37%), la inseguridad (24%) y la inflación (22%) y los que figuran con niveles más bajos son la pobreza (7%), el desempleo (6%), la salud pública (3%) y por último, la educación (1%). Esto es violento.

Umberto Eco estima que transitamos hacia una nueva Edad Media. Propone enfrentarla haciendo una *quaestio disputata* de todo saber y de todo quehacer. Sugiere explorar diferentes senderos, conducidos por hipótesis que admitan la lógica de la conflictividad y exploten el desorden. Nuestro legítimo deber es honrar el contrato social suscripto por la comunidad: procurar el mayor bienestar para todos, satisfacer los intereses personales en lo privado y el bien común en lo público. Somos más o menos ignorantes, inseguros y faltos de confianza o de medios para oponernos al status quo que ofrece problemas

acuciantes. Los profesionales deben hacer lo que deban hacer como corresponde y respetar la dignidad humana guiados por la buena voluntad. Deben ganar a diario la confianza que les concede su comunidad y construir su futuro sobre la comprensión de cuestiones comunitarias del momento. Los principios de comportamiento profesional exigen a los médicos fidelidad con el contrato social de la medicina y éste excede el compromiso con el bienestar de los pacientes para exigir esfuerzos personales y colectivos que permitan ofrecer una mejor atención de la salud. Causas y consecuencias de la VL en la esfera sanitaria comprometen acciones médicas correctivas. No hacerlo, es violento.

En “Discurso sobre la servidumbre voluntaria”, Étienne de La Boétie (1530-1563) aseguró que “el poder se impone sólo con consentimiento de aquellos sobre los cuales se ejerce; la explicación de la servidumbre no se debe rastrear en los gobernantes sino en los gobernados.” La ignorancia y la incomunicación acunan todos los males. Es necesario un idioma común para exponer argumentos válidos y establecer diálogos adecuados. La medida más fuerte para aplacar la violencia es fortalecer la adquisición de actitudes, principios y valores que definan el “estar” y el “ser” de los individuos dentro de cada grupo humano. La educación es la herramienta social necesaria para lograr equidad, sustentar el desarrollo e incluso crear,

mantener o desarrollar un orden democrático. La falta de educación alimenta la persistencia y acrecentamiento de agresiones de toda laya. Esto, es violento. El filósofo inglés Francis Bacon (1581 – 1626) aseguró “El que no quiere pensar es un fanático; el que no puede pensar, es un idiota; el que no osa pensar es un cobarde”. Sobra violencia. Evitemos cobardías, idioteces y fanatismos. Pesemos y aceptemos nuestra responsabilidad. El mundo en que vivimos y el país que constituimos dependen de nuestras opiniones y de nuestras acciones. Mejorar la salud física, mental e institucional de los ciudadanos, de los profesionales y de todas nuestras organizaciones exige disminuir el nivel de hostilidades interpersonales e institucionales. Quienes estén convencidos de la perversión de las agresiones deben evitar la propia, reclamar y lograr lo mismo de los demás. El establecimiento de relaciones dialógicas entre las partes parece ser el único camino para alcanzar esta meta. El razonamiento suele oponerse a la violencia. Es imposible imaginar diálogos sin insistir en la necesidad de aumentar el nivel educativo de los participantes. Invitamos a aportar opiniones y experiencias relacionadas con la educación para integrar el próximo número de INMANENCIA.

¡Hasta entonces!