

La gestión de las agresiones en el ejercicio profesional: una visión desde la práctica de la educación social

Recepción: 30/06/2020 / Aceptación: 05/02/2021

Resumen

Las agresiones físicas y psicológicas son una realidad poco investigada en el ejercicio profesional de la educación social. Los educadores sociales son especialmente susceptibles de sufrirlas dado el contexto laboral de dificultad social y la atención directa que proporcionan a las personas que viven estas situaciones. Por ello, esta investigación pretende estudiar la gestión de las agresiones en los servicios de carácter residencial, analizando cuáles son las estrategias de afrontamiento y los recursos de apoyo social que los profesionales movilizan para su abordaje. La metodología utilizada en este estudio se basa en la técnica del grupo de discusión, formado por educadores sociales que han sufrido violencia física o psicológica durante su práctica profesional. Los resultados apuntan a una normalización de las agresiones en el contexto laboral por parte de los profesionales, debido a la escasez de recursos instrumentales e informacionales, así como a una falta de apoyo emocional. Por esta razón, resulta clave un trabajo desde la propia profesión para promover la visibilización y la desnaturalización de las agresiones, así como la promoción de más estudios especializados en este contexto que permitan una mejor evaluación de la situación y el desarrollo de medidas eficaces de prevención.

Palabras clave

Agresiones en el lugar de trabajo, educadores sociales, estrategias de afrontamiento, apoyo social, normalización de la violencia.

La gestió de les agressions durant l'exercici professional: una visió des de la pràctica de l'educació social

Les agressions físiques i psicològiques són una realitat poc investigada en l'exercici professional de l'educació social. Els educadors socials són especialment susceptibles a patir-les atès el context laboral de dificultat social i l'atenció directa que proporcionen a les persones que viuen aquestes situacions. Per això, aquesta investigació pretén estudiar la gestió de les agressions en els serveis de caràcter residencial, tot analitzant quines són les estratègies d'afrontament i els recursos de suport social que els professionals mobilitzen per al seu abordatge. La metodologia utilitzada en aquest estudi es basa en la tècnica del grup de discussió, format per educadors socials que han patit violència física o psicològica durant la seva pràctica professional. Els resultats apunten a una normalització de les agressions en el context laboral per part dels professionals, a causa de la manca de recursos instrumentals i informacionals, així com a una manca de suport emocional. Per aquest motiu, resulta clau un treball des de la mateixa professió per promoure la visibilització i la desnaturalització de les agressions, així com la promoció de més estudis especialitzats en aquest context que permetin una millor avaluació de la situació i el desenvolupament de mesures eficaces de prevenció.

Paraules clau

Agressions en el lloc de treball, educadors socials, estratègies d'afrontament, suport social, normalització de la violència.

Dealing with workplace aggression: a view from the field of social education

Physical and psychological violence is an under-researched phenomenon in the field of Social Education. Given the workplace context of social difficulty and the direct attention they provide to people who live these situations, social educators are especially susceptible to experience aggression from the people they serve. Accordingly, this research aims to study the process of dealing with workplace aggression in residential services, analysing the coping strategies and social support resources that professionals mobilise to face these situations. The methodology used in this study is based on the technique of the discussion group, in which social educators who have experienced physical or psychological violence in their professional practice were invited to participate. Our findings indicate a normalisation of aggression in the workplace, due to the scarcity of instrumental and informational resources, as well as the lack of emotional support, that social educators experienced in these situations. Consequently, there is a need for a greater awareness of the consequences of workplace violence in the field of social education, promoting visibility and the denaturalisation of aggression, as well as the establishment of more focused research in this context that contributes to a better evaluation of the current situation and to the development of effective prevention measures.

Keywords

Aggression in the workplace, social educators, coping strategies, social support, normalisation of violence.

Cómo citar este artículo:

Solanes, B. y Meneses, J. (2021).

La gestión de las agresiones en el ejercicio profesional: una visión desde la práctica de la educación social.

Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 77, p. 127-143.

Introducción

Las situaciones de violencia en el entorno profesional son una cuestión que se debe tener en cuenta en el ejercicio de la educación social. Como profesionales de la intervención social y educativa, los educadores sociales son susceptibles de vivir situaciones de violencia al trabajar de forma directa con población en contextos de alta complejidad. Así, esta investigación se propone analizar esta realidad desde la perspectiva de los propios profesionales que han sufrido estas situaciones. Para ello, pondremos el foco en la manera como los educadores sociales manejan las situaciones de violencia en el ejercicio de su actividad profesional. Para hacerlo, como veremos más adelante, analizaremos las estrategias de afrontamiento que utilizan frente a las situaciones de violencia física y psicológica y el tipo de recursos de apoyo social a que tienen acceso. Antes de hacerlo, abordaremos brevemente qué significa sufrir violencia física o psicológica durante el desarrollo de la práctica profesional y por qué se trata de un asunto importante que requiere de una atención especial en el contexto de la educación social.

La violencia en el ejercicio profesional de la intervención social

Entendemos la violencia en el lugar de trabajo como toda acción o incidente que se aparta de lo razonable y mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional (Oficina Internacional del Trabajo, 2018). De acuerdo con California Occupational Safety and Health (1995), en el caso de los educadores sociales, la violencia se presenta como violencia de tipo II o violencia de servicios o del cliente, que se refiere a los actos violentos provenientes de las personas mientras son atendidas o se les presta servicio. Esta situación incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador) como la violencia psicológica (intimidación o amenazas, entre otros).

Para abordar esta situación en relación con el ejercicio profesional, limitaremos nuestra aproximación a los servicios de carácter residencial

Para abordar esta situación en relación con el ejercicio profesional de la educación social, un escenario complejo que abarca un amplio abanico de ámbitos de actuación, limitaremos nuestra aproximación a los servicios de carácter residencial, un contexto en que los profesionales tienen una mayor probabilidad de enfrentarse a agresiones físicas o psicológicas, dado que desarrollan su práctica de forma directa y continuada con las personas atendidas. En este sentido, es importante tener presentes las cifras de siniestralidad progresivamente creciente que, de acuerdo con las estadísticas del Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (2016), muestran que la asistencia social y educativa en establecimientos residenciales se ha convertido en una de las ramas con mayor número de accidentes de trabajo.

De esta forma, un 16,4% de los accidentes reportados se corresponden a los que tienen lugar durante la asistencia en establecimientos residenciales dirigidos a personas con discapacidad intelectual, enfermedad mental o drogodependencia. Así mismo, y para lo que nos interesa en esta investigación, estas estadísticas también muestran que son los internos, los clientes, los pacientes, los compañeros o los visitantes, los agentes que con más frecuencia producen las agresiones físicas y psicológicas. Además, la ocupación de los profesionales que han sufrido más accidentes son los trabajadores de servicios de salud y cuidado de personas, un 28,7% de los casos en los que se incluyen los educadores sociales, seguidos de los auxiliares de enfermería con un 23,3%.

Teniendo en cuenta que la violencia es uno de los riesgos más importantes junto al estrés o el *burnout* (Moreno y Báez, 2010), no solo resulta necesario indagar cuál es la presencia de la violencia en el ejercicio profesional, sino profundizar en la manera cómo gestionan los educadores sociales estas situaciones en el contexto particular de los servicios de carácter residencial.

En nuestro país, la mirada hacia esta problemática desde la profesión ha puesto de manifiesto que las agresiones físicas y psicológicas a los educadores sociales son una realidad que requiere de un abordaje urgente desde la perspectiva de la investigación social (Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco, 2015). De acuerdo con Canto y Vidorreta (2017), una tercera parte (31,2%) de las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social en Euskadi registran algún caso de violencia física o psicológica hacia sus trabajadores cometido por parte de las personas atendidas. Sin embargo, la información en torno a las agresiones físicas o psicológicas que se recoge en los cuestionarios sobre riesgos psicosociales suele ser escasa, a pesar de tratarse de una cuestión de suma relevancia.

En este sentido, el Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de Cataluña (CEESC) ha llevado a cabo una encuesta a educadores sociales que trabajan en centros de acogida o servicios residenciales del sistema de protección a la infancia y la adolescencia de Catalunya para analizar la realidad de estos trabajadores (Rubíol, 2019). Entre otros datos, en materia de los motivos de las bajas laborales, podemos observar que las agresiones en el lugar de trabajo son un 12,5%, y en primer lugar encontramos la ansiedad, la depresión o el estrés con un 23%. Dada la dificultad para encontrar más estudios previos que analicen en profundidad la violencia como riesgo en el caso de la educación social y, particularmente, de los profesionales que ejercen en los servicios de carácter residencial, resulta interesante contextualizarla desde la perspectiva de otras profesiones que sí lo han hecho, como son los cuerpos de atención sanitaria y los cuerpos docentes.

Por un lado, el sector sanitario ha estudiado las causas de la violencia, analizando los elementos que actúan como activadores o como barreras del comportamiento agresivo (Fernández *et al.*, 2012), así como sus consecuencias: las bajas laborales, el deterioro de la imagen de la corporación y los sentimientos que provocan a los profesionales como la autculpa, el temor,

No solo resulta necesario indagar cuál es la presencia de la violencia en el ejercicio profesional, sino profundizar en la manera cómo gestionan los educadores sociales

el estrés, el insomnio o la depresión, entre otros. Por otro lado, se ha trabajado también en la implantación de medidas preventivas y procedimientos de actuación que permitan mejorar las competencias profesionales a la hora de afrontar situaciones de conflicto y violencia (Aranda *et al.*, 2018). Finalmente, con la intención de registrar las agresiones físicas y psicológicas al personal sanitario, existen observatorios de incidentes violentos como el del Colegio de Médicos de Barcelona (2004).

Las situaciones continuadas de violencia física y psicológica en muchas ocasiones son asumidas como algo consustancial al ejercicio profesional

Por otro lado, en relación con los cuerpos docentes, la Federación de Trabajadores de la Enseñanza (2017) ha mostrado que las situaciones continuadas de violencia física y psicológica son generadoras de insatisfacción y desgaste personal y profesional, que en muchas ocasiones son asumidas como algo consustancial al ejercicio profesional. Otros estudios como el de Debarbieux y Blaya (2009) ponen el énfasis en la importancia para los profesionales de sentirse parte de un grupo solidario, ya que poder hablar con los compañeros de las situaciones de violencia, sin sentirse juzgado, contribuye a su prevención.

Para entender el fenómeno de las agresiones en el contexto profesional, resulta importante tratar de comprender cómo se gestionan las situaciones de violencia física o psicológica y, en este sentido, en este trabajo nos centraremos en el desarrollo de las estrategias de afrontamiento y los recursos de apoyo social. Las estrategias de afrontamiento, de acuerdo con la propuesta de Lazarus y Folkman (1986), son los esfuerzos cognitivos que se desarrollan para manejar las demandas que son evaluadas como desbordantes, entendiendo así las situaciones de violencia. En este sentido, distinguen dos funciones principales, que suelen alternarse en los procesos de afrontamiento de una situación estresante, y que permiten distinguir entre los modos de afrontamiento: aquellos dirigidos a la emoción, es decir, los orientados a la disminución del grado de trastorno emocional, y aquellos dirigidos al problema, que se orientan a la búsqueda de soluciones alternativas.

Por otro lado, de acuerdo con el planteamiento de Barrón (1996), resulta también importante tener en cuenta los diferentes tipos de transacción a través de los cuales los profesionales acceden a los recursos de apoyo social, prestando una atención especial a sus tres funciones principales. En primer lugar, la función de apoyo emocional, que promueve el acceso a recursos como las expresiones de cariño, la simpatía, la empatía, la estima o la pertenencia a grupos. En segundo lugar, la función de apoyo material, que comprende las acciones o recursos materiales proporcionados por otras personas y que sirven para resolver problemas. Finalmente, la función de apoyo informacional, que engloba el proceso a través del cual las personas reciben informaciones, consejos o algún tipo de guía que les ayude a comprender una determinada situación. De esta forma, conoceremos los diferentes tipos de recursos de que disponen los educadores sociales en el afrontamiento de las situaciones de violencia física y psicológica, teniendo en cuenta también su efecto protector y beneficioso ante las situaciones estresantes.

Como se deriva de nuestro planteamiento, las estrategias de afrontamiento y el apoyo social son cuestiones importantes a tener en cuenta en el estudio de las situaciones de estrés durante el ejercicio profesional. Estos elementos han resultado centrales en investigaciones previas para entender cómo los profesionales se adaptan a situaciones estresantes. En este sentido, Jenaro-Río, Flores-Robaina y González-Gil (2007) han mostrado que las estrategias de afrontamiento son empleadas por los profesionales del ámbito residencial para modular diferentes factores del *burnout* y, por tanto, pueden ser útiles para promover nuevas formas de intervención en el entorno laboral. Por su lado, en relación con el estudio del estrés en los docentes, Gismero-González *et al.* (2012) señalan que los programas de formación específicos promueven en menor medida las estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción, ya que dotan a los profesionales de los recursos informacionales e instrumentales necesarios para afrontar el problema.

De esta manera, el objetivo principal del presente estudio es analizar cómo gestionan los educadores sociales las situaciones de violencia física y psicológica durante el ejercicio de su práctica profesional en los servicios de carácter residencial. Para hacerlo, abordaremos esta cuestión desde el marco de las estrategias de afrontamiento y los recursos a que tienen acceso a través del apoyo social, tratando de conocer qué necesidades aparecen como consecuencia de las agresiones, qué estrategias de afrontamiento suelen utilizar y con qué recursos de apoyo social cuentan, tanto desde el punto de vista individual como organizacional. Por último, exploraremos algunas propuestas de mejora para el abordaje de este tipo de violencia, tanto en relación con las prácticas de los propios profesionales y de sus organizaciones, como desde la educación social como profesión en general.

El objetivo principal del presente estudio es analizar cómo gestionan los educadores sociales las situaciones de violencia física y psicológica durante el ejercicio de su práctica profesional

Método

Para alcanzar nuestro objetivo, hemos llevado a cabo una investigación de tipo cualitativo utilizando el grupo de discusión como técnica para desarrollar el trabajo de campo. Seguidamente se describen los participantes, los instrumentos, el procedimiento seguido para su aplicación y, por último, el proceso de análisis de datos obtenidos en el trabajo de campo.

Participantes

El grupo estuvo formado por ocho educadores sociales, cinco mujeres y tres hombres, con edades comprendidas entre los 29 y los 45 años, y una experiencia profesional media de diez años, que decidieron participar voluntariamente a partir de una convocatoria abierta en las redes sociales. Todos ellos provenían de servicios de carácter residencial: del ámbito de la diversidad

funcional (3), del ámbito de la salud mental (3) y del ámbito de infancia y adolescencia (2). Para poder participar en el estudio, los participantes debían cumplir un perfil determinado: 1) educadores sociales que trabajaran con distintos colectivos en servicios de carácter residencial; 2) que hubieran experimentado una situación de agresión física o psicológica durante su práctica profesional; y 3) que no se hubiera producido recientemente, es decir, que hubiera transcurrido un mínimo de seis meses.

En este sentido, de acuerdo con las recomendaciones de Fàbregues y Paré (2016), nuestro objetivo fue disponer de una muestra que permitiera mantener un equilibrio entre la heterogeneidad y la homogeneidad dentro del grupo discusión. Por un lado, la primera recomendación responde al hecho de que estos profesionales trabajan en diferentes tipos de servicios de carácter residencial, que en la medida de lo posible nos interesaba tener en cuenta. La segunda, por otro lado, facilita una cierta compatibilidad entre las experiencias profesionales vividas por los participantes de forma que sea posible generar un diálogo en grupo.

Instrumentos

De acuerdo con Valles (1997), en comparación con otras técnicas, el grupo de discusión se caracteriza, por un lado, por su flexibilidad a la hora de investigar multitud de temas, con participantes que pertenecen a ambientes diferentes. Por otro lado, la interacción grupal permite explorar y producir información cualitativa como consecuencia de las interacciones que se producen gracias a la estrecha relación entre los participantes de la reunión. En este sentido, es importante resaltar también que se trata de una técnica caracterizada por la espontaneidad (Callejo, 2001) aunque solo en apariencia, pues la moderación del grupo implica una cierta directividad mediante el uso de guiones temáticos que sirven para centrar las cuestiones a abordar. La tabla 1 presenta el guión utilizado durante las sesiones llevadas a cabo durante el trabajo de campo, en consonancia con el objetivo de la investigación y el marco teórico de referencia.

Tabla 1. Organización de las sesiones del grupo de discusión

Sesiones	Áreas temáticas	Contenido
Primera	El fenómeno de las agresiones y las necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Tipología de agresiones • Visión de la problemática desde la profesión • Tipología de las necesidades
Segunda	Estrategias de afrontamiento y recursos de apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y dirigidas al problema • Tipos de recursos de apoyo emocional (familia, amigos, compañeros, equipo profesional) • Tipo de recursos de apoyo material (protocolos, marco institucional) • Tipo de recursos de apoyo informacional (formación, estudios)
Tercera	Oportunidades de mejora para el futuro y reflexiones desde la profesión	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigidas a los profesionales • Dirigidas a las organizaciones • Dirigidas al conjunto de la profesión

Fuente: Elaboración propia.

Procedimiento

De acuerdo con este planteamiento, entre los meses de noviembre y diciembre de 2018 se llevaron a cabo tres sesiones con el grupo de discusión que se retroalimentaron entre ellas. La duración de cada una de las tres sesiones fue de aproximadamente setenta y cinco minutos y se organizaron temáticamente, como hemos visto anteriormente.

Todos los participantes pertenecían al área geográfica del Vallès Occidental (Barcelona) y, por motivos de conveniencia, el trabajo de campo fue llevado a cabo en el Centro Cívico Arraona – Els Merinals de Sabadell (Barcelona), dada tanto su proximidad y accesibilidad para los participantes así como su neutralidad como espacio para la discusión en un entorno de confianza.

La información obtenida durante las tres sesiones fue registrada a través de grabaciones de audio. Todos los participantes aceptaron de manera voluntaria formar parte de esta investigación y, mediante la firma de un consentimiento informado, autorizaron tanto la grabación de las sesiones del grupo de discusión como el tratamiento confidencial de la información proporcionada.

Análisis de datos

Para llevar a cabo el análisis de los datos se transcribió el contenido de las sesiones del grupo de discusión y, a continuación, se categorizaron las respuestas proporcionadas a las preguntas de los guiones desarrollados para cada una de las tres sesiones. Siguiendo las recomendaciones de Braun y Clarke (2006), se codificaron los temas y subtemas relativos a las diferentes categorías que emergieron a partir de las intervenciones de todos los participantes en la discusión. Finalmente, es importante tener en cuenta que en la presentación de nuestros resultados utilizamos nombres ficticios para identificar a los profesionales, preservando así el anonimato de los participantes de la investigación.

Resultados

La experiencia de las agresiones y las necesidades para gestionarlas

Todos los participantes señalaron haber sufrido agresiones psicológicas de forma continua, incluso de forma diaria en algunas etapas

Respecto a la experiencia de violencia, todos los participantes señalaron haber sufrido agresiones psicológicas de forma continua, incluso de forma diaria en algunas etapas. Aunque las agresiones físicas también se habían producido, fueron menos frecuentes y mucho más espaciadas en el tiempo durante su experiencia profesional. Los participantes apuntaron en consenso que este tipo de experiencias son algo habitual en la labor profesional: “en la vida he hablado con un educador y me ha dicho nunca me he sentido agredido, nunca me han agredido” (Eva). Esta cuestión se percibió como un tema de vital importancia para el ejercicio de la profesión de la educación social y no únicamente un asunto que deba concernir al profesional que ha sufrido una agresión.

Tal como era de esperar, como consecuencia de las agresiones físicas y psicológicas se derivaron algunas necesidades importantes, entre las cuales destacaron las necesidades a nivel psicológico como el estrés, la ansiedad, el malestar general corporal, el miedo, los pensamientos recurrentes sobre lo

ocurrido y, al tener que volver a atender al usuario, la aparición de sueños repetitivos y, en general, el desarrollo de una percepción de baja autoestima y desilusión.

Por otro lado, los participantes destacaron también la necesidad de apoyo por parte del resto de educadores sociales del centro así como de los responsables del servicio. En este sentido, el sentimiento de culpabilidad les condujo a atribuirse la responsabilidad de la agresión como profesionales. Así, por ejemplo, Sergi se preguntaba: “¿Lo he hecho bien? ¿No lo he hecho bien? Le preguntas a los compañeros [...] porque tú también estás en *shock* y no sabes muy bien en qué has podido... fallar”. Por esta razón, los participantes sugirieron la necesidad de que se reconozca su labor en la atención a las personas y la importancia de no juzgar la agresión como una falta de profesionalidad.

Por último, los participantes señalaron la necesidad de obtener recursos formativos e instrumentales que les aporten seguridad y posibles soluciones en este tipo de situaciones a través de las organizaciones donde trabajan, dada la indefensión que genera “saber que ese día mi seguridad y mi integridad física podrían verse perjudicadas. Y no había nada que en ese momento y en esa situación pudiera evitarlo” (Marina).

El desarrollo de estrategias de afrontamiento frente a las agresiones

Tal como esperábamos de acuerdo con nuestro planteamiento, las estrategias de afrontamiento desarrolladas por los profesionales después de haber sufrido una agresión se dividen en dos modos según la función que cumplen.

En relación con el primer modo, las estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción fueron las más utilizadas por los participantes. En este sentido, la estrategia más común entre los educadores fue la aceptación de las agresiones como algo normal o, hasta cierto punto, aceptable en su ejercicio profesional. Tal como lo expresaba Paula, la normalización “es una herramienta de supervivencia total, si no lo haces cómo vas a trabajar al día siguiente...”. Ante esta situación, los participantes coincidieron en la necesidad de volver rápidamente al trabajo para retomar de alguna forma la normalidad. En el caso de que esta estrategia no funcionara, debido a la repetición de las situaciones de violencia o la gravedad del incidente ocurrido, la evitación fue la estrategia utilizada: “El estar aguantando, fingiendo doce horas y salir de ahí..., rota. Por eso, uno de los mecanismos que mejor me funcionó fue irme..., y no volver nunca más” (Eva). De esta forma, hasta tres de los participantes dejaron su trabajo, otra pidió un cambio de centro y una más solicitó una reducción de jornada. En algunas ocasiones, además, afirmaron haber recurrido a la baja laboral como vía de escape. Por último, otra estrategia dirigida a la emoción fue hablar y compartir lo sucedido con algún compañero para tratar de minimizar las consecuencias de lo ocurrido.

En relación con las estrategias de afrontamiento, la estrategia más común entre los educadores fue la aceptación de las agresiones como algo normal

En cuanto al segundo modo, las estrategias de afrontamiento dirigidas al problema fueron mucho menos frecuentes en el relato de los participantes dada la falta de recursos materiales e informacionales, una cuestión que volveremos a abordar más adelante en relación con el acceso a los recursos a través del apoyo social. En este sentido, los participantes afirmaron que normalmente revisan el programa individual de la persona agresora para tratar de comprender la causa y prevenir futuras agresiones. Del mismo modo, utilizaron estrategias de búsqueda de soluciones alternativas a través de las reuniones con el equipo profesional, así como con los responsables del servicio, tratando de desarrollar nuevas pautas de actuación en situaciones similares. Todos los participantes coincidieron en que este tipo de estrategias orientadas al problema serían las más útiles para afrontar las agresiones en el contexto profesional. Sin embargo, es precisamente la falta de análisis de las situaciones de violencia en los equipos de trabajo y las escasas medidas preventivas o de actuación lo que genera muchas de las dificultades de gestión de estas situaciones, tal como veremos más adelante.

El acceso a los recursos a través del apoyo social

Exploramos el acceso a tres tipos fundamentales de recursos: los recursos de apoyo emocional, los de apoyo material y los de apoyo informacional

De acuerdo con nuestro planteamiento, exploramos el acceso a tres tipos fundamentales de recursos. En primer lugar, en relación con los recursos de apoyo emocional, todos los participantes afirmaron preferir dejar al margen a sus familias para evitar preocuparlas, ya que normalmente su respuesta habría sido la de animarlos a dejar su puesto de trabajo. En contraste, todos parecieron estar de acuerdo en que si el círculo personal pertenece al ámbito de la intervención social pueden desahogarse con ellos pero, cuando no es así, difícilmente comprenden la situación. Los apoyos emocionales recibidos por parte de los compañeros de trabajo, como ya hemos señalado en relación con las necesidades ante la agresión, fueron considerados como una ayuda muy positiva. Sin embargo, la mayoría de los participantes no encontraron ese apoyo y, en algunas ocasiones, se sintieron juzgados como profesionales por sus propios compañeros. Es importante tener presente también que, excepto en uno de los casos, los responsables de los servicios no ofrecieron ningún tipo de apoyo emocional. Tal y como relataba Pau después de una agresión, su responsable le preguntó: “¿Cómo está él? Refiriéndose al usuario. Y después de esto me dijo: vete a hacer el taller”.

En segundo lugar, teniendo en cuenta el acceso a los recursos de apoyo material, y en relación directa con la dificultad de desarrollar estrategias dirigidas al problema como planteábamos antes, los participantes afirmaron que en los centros donde han trabajado o trabajan no existe ningún protocolo de referencia una vez los educadores sufren una agresión. Otro de los puntos de acuerdo entre los participantes fue la falta de un registro de las agresiones, de forma que o bien se incorporaron en el informe del día o en la hoja de registro de conducta de la persona agresora, pero no se produce un registro sistemático que permita determinar su frecuencia en las organizaciones, evaluar las causas y conocer las consecuencias para los educadores.

Por último, en relación con los recursos de apoyo informacional, todos los participantes indicaron haber sido formados en contención verbal, física y mecánica por sus entidades. Este hecho pone de manifiesto que desde los servicios se identifica esta necesidad, dados los riesgos de sufrir una agresión. Sin embargo, los participantes encontraron estos cursos de poca utilidad, en general, por su brevedad o por centrarse únicamente en la contención de la conducta violenta cuando ya ha aparecido, y no en la promoción de mecanismos de prevención antes de que se produzca.

Las oportunidades de mejora en la gestión de las agresiones

En relación con la reflexión sobre las oportunidades de mejora de carácter individual, los participantes relataron que, especialmente al principio, carecieron de estrategias o fueron escasos los recursos de que dispusieron para gestionar las agresiones. En este sentido, señalaron que un primer paso sería otorgar la importancia adecuada a la agresión y evitar tanto la propia culpabilización como la normalización, ya que “daña a tu persona, a tu yo profesional. Y dejas de creer que haces bien tu trabajo y al final acabas creyéndote que te han hostiado porque realmente tú no has hecho bien tu trabajo” (Marina). En esta línea, los participantes consideraron necesario favorecer la comunicación entre el equipo de profesionales, así como entre ellos y sus responsables de servicio cuando se dan casos de violencia, llevando a cabo reuniones para generar espacios de encuentro.

Los participantes señalaron que un primer paso sería otorgar la importancia adecuada a la agresión y evitar tanto la propia culpabilización como la normalización

Así mismo, poniendo el foco en las oportunidades de mejora de las organizaciones, los participantes mostraron el convencimiento de que resulta indispensable registrar las agresiones para poder trabajar en su prevención, tanto a nivel micro (la entidad) como macro (el tercer sector). Además, apuntaron como necesaria la evaluación de la violencia como riesgo en el lugar de trabajo por parte de las organizaciones. Sin embargo, de acuerdo con su juicio, convendría ir más allá y desarrollar espacios para reflexionar y analizar las situaciones de violencia en la organización. De acuerdo con Pau, “ser más proactivo y no reactivo, ¿no? Actualmente, somos reactivos total, somos apagafuegos. ¿Esto cómo se puede solucionar? Siendo proactivo”. De este modo, parece necesaria una formación más específica y adecuada al marco laboral que, tal como sugirieron los participantes, probablemente debería proporcionarse en el contexto de las propias organizaciones en que desarrollan su actividad profesional.

Para acabar, las oportunidades de mejora que implican a la profesión de la educación social parecen pasar, de manera consensuada, por una visibilización de esta realidad. En este sentido, los participantes demandaron al colegio profesional, como entidad que les ampara y representa profesionalmente, una mayor sensibilización ante las agresiones. De acuerdo con el relato de

los participantes, solo así será posible tomar conciencia de estas situaciones, así como valorar adecuadamente sus implicaciones para el conjunto de la profesión. En esta línea, sugirieron que aún existe un desconocimiento hacia la profesión y sus funciones que puede provocar aún mayor invisibilidad en comparación con los profesionales del sector sanitario o los docentes.

Discusión

La violencia física y psicológica es algo que no debería suceder en la práctica de la educación social, pero este trabajo ha mostrado que este tipo de situaciones pueden suceder en los servicios de carácter residencial y que, en ocasiones, no se producen de forma aislada. En este sentido, el relato de los participantes alrededor de las agresiones muestra la importancia de estas situaciones para los propios profesionales, así como las graves repercusiones que tienen para la intervención social y educativa que desarrollan para afrontar las problemáticas sociales.

Las experiencias en torno a las agresiones que hemos podido observar son relativamente frecuentes de acuerdo con el juicio de los participantes. En cuanto a las necesidades que se describen como consecuencia de estas situaciones, las relacionadas con los efectos psicológicos, como el estrés, la depresión o el temor por su seguridad parecen las más frecuentes, tal como se ha mostrado en los estudios de los cuerpos sanitarios y docentes. Por otro lado, las necesidades relacionadas con la filiación muestran la importancia del apoyo entre compañeros de profesión como un elemento fundamental, tanto para el afrontamiento de la agresión como para la prevención (Debarbieux y Blaya, 2009). Por último, las necesidades relacionadas con la falta de medidas específicas en materia de prevención, y de actuación una vez se han producido las agresiones, son especialmente necesarias en contextos de carácter residencial donde la atención es directa y diaria.

Nuestros resultados ponen de relieve que las estrategias dirigidas al problema o bien no resultan adecuadas o bien tienen un escaso éxito

En lo que respecta a las estrategias de afrontamiento para manejar las demandas que surgen después de una agresión, hemos podido observar cómo las más utilizadas por los participantes son las dirigidas a la emoción. Esto ocurre, como ya señalaron Lazarus y Folkman (1986), cuando las personas asumen que no pueden hacer nada para cambiar las condiciones amenazantes o dañinas de su entorno después de evaluar la situación estresante. Por el contrario, las estrategias de afrontamiento dirigidas al problema suelen ser más habituales cuando se percibe que el cambio es posible. En este sentido, nuestros resultados ponen de relieve que las estrategias dirigidas al problema, o bien no resultan adecuadas o bien tienen un escaso éxito, de manera que los educadores sociales parecen verse abocados a aceptar las agresiones con el fin de tratar de conservar la esperanza y el optimismo mediante el desarrollo de estrategias dirigidas a la emoción.

En lo que respecta al acceso a los recursos a través del apoyo social, Barrón (1996) sostiene que existen evidencias sobre los efectos favorecedores en la salud y el bienestar frente al estrés o la depresión. En lo referente a los recursos de apoyo emocional, proporcionados entre compañeros y por las organizaciones, nuestros resultados apuntan a una valoración muy positiva para poder afrontar las situaciones de violencia física o psicológica cuando se dispone de este tipo de apoyo. Como contrapartida, el apoyo emocional recibido por parte de la familia y los amigos, únicamente es compartido por los participantes si estos actores tienen algún tipo de relación con el campo profesional. En lo referente a recursos de apoyo material, el escaso acceso a protocolos de prevención en las organizaciones donde trabajan parece guardar una estrecha relación con el escaso éxito de las estrategias de afrontamiento dirigidas al problema. Por último, en relación con los recursos de apoyo informacional, si bien parece existir un acceso abundante a formación promovida desde las organizaciones, ésta se centra fundamentalmente en acciones de contención pero no se orienta a prevenir o evitar su aparición.

El escaso acceso a protocolos de prevención en las organizaciones donde trabajan parece guardar una estrecha relación con el escaso éxito de las estrategias de afrontamiento dirigidas al problema

Ante esta situación, debemos tener presente que la ausencia de estrategias orientadas al problema, así como la falta de acceso a los recursos necesarios para poder llevarlas a cabo con éxito, sitúa a los profesionales que sufren agresiones en una posición delicada. Tal como hemos podido observar, es importante tener presente la vivencia de una cierta normalización por parte de los educadores sociales, una estrategia que no solo es producto del sufrimiento de la violencia física o psicológica sino de la falta de apoyo que les permita gestionar estas situaciones de una forma razonable y, así, poder seguir adelante con el día a día del ejercicio profesional. Por otro lado, hemos podido observar que varios de los participantes dejaron su lugar de trabajo e incluso algunos abandonaron el ámbito de la educación social, lo que muestra las importantes repercusiones que puede suponer la falta de las estrategias y apoyos necesarios para hacer frente a una agresión durante el ejercicio de la actividad profesional.

Finalmente, en relación con las oportunidades de mejora, se han sugerido diferentes líneas de trabajo, no solo para mejorar la gestión de las agresiones en el contexto profesional sino, lo que es más importante, para avanzar en el conocimiento de la situación actual y apostar por el trabajo de prevención en el futuro. En este sentido, a nivel individual, los participantes se mostraron partidarios de promover equipos profesionales cohesionados que, de una forma decidida, permitan prevenir situaciones de desamparo, tanto el que se produce tras la agresión en sí misma como ante la falta de apoyo entre iguales una vez ha ocurrido.

Por otro lado, hemos podido mostrar cómo las oportunidades de mejora a nivel organizativo son las más señaladas, denotando que esta cuestión es percibida no solo como un asunto de los individuos que sufren las agresiones, sino también de las organizaciones donde desarrollan su actividad profesional. Por ello, existe un consenso claro en torno a la necesidad de disponer de

Las agresiones en el lugar de trabajo son el segundo motivo de baja entre los profesionales de la educación social

espacios para poder trabajar estas cuestiones conjuntamente, dotarse de los recursos necesarios y establecer un punto de vista compartido. Esto es, tal como proponen Canto y Vidorreta (2017), promoviendo iniciativas de evaluación y prevención de todo tipo de riesgos psicosociales, entre los cuales resulta necesario incluir la violencia psíquica y física, en todas y cada una de las entidades del tercer sector. Naturalmente, no es posible presuponer que este tipo de riesgos se den de forma generalizada. Sin embargo, dada su trascendencia desde el punto de vista de las experiencias subjetivas de quienes han sufrido estas situaciones, así como el hecho de que las agresiones en el lugar de trabajo son el segundo motivo de baja entre los profesionales de la educación social (Rubiol, 2019), resulta un fenómeno importante que como mínimo debe ser tenido en cuenta en el debate sobre el ejercicio profesional de la intervención social.

En este sentido, esta cuestión trasciende el dominio de las organizaciones y, tal como hemos podido mostrar, resulta necesario plantear una reflexión en el conjunto de la profesión. Así pues, convendría un trabajo organizado para generar nuevos escenarios que contribuyan a la visibilización de la problemática de la violencia física y psicológica en el ejercicio profesional de la educación social, de manera que estas situaciones no sean percibidas y gestionadas como casos aislados y se acaben normalizando, sino como una experiencia que en mayor o menor medida puede afectar a todo el colectivo (Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco, 2015). Asimismo, parece necesario que a través de las universidades, los colegios profesionales y las propias organizaciones, los educadores sociales dispongan de una formación específica que les permita tratar las agresiones desde una visión educativa, superando una aproximación basada en la contención que parece insuficiente.

Más allá de la reflexión sobre las evidentes oportunidades de mejora, es necesario tener en cuenta que nuestra investigación no está exenta de limitaciones. Por un lado, es importante resaltar que nos hemos centrado en la gestión de las agresiones una vez se han producido, pero no hemos ahondado en las causas que pueden propiciarlas. Esta cuestión abre futuras líneas de investigación orientadas también a la evaluación de las diferentes medidas de prevención posibles ante las situaciones de violencia física y psicológica. Por otro lado, sería conveniente explorar otros ámbitos de intervención social y educativa en que intervienen los educadores sociales, atendiendo tanto a sus peculiaridades como a los elementos comunes en relación con los servicios de carácter residencial que hemos abordado en este estudio.

Por último, es importante señalar que la falta de estudios específicos sobre las agresiones físicas y psicológicas que experimentan los educadores sociales que desarrollan su actividad profesional en los servicios de carácter residencial plantea la necesidad de realizar más investigación en este ámbito. Para hacerlo, el abordaje de esta problemática no solo debería adoptar una perspectiva cualitativa, lo que nos ha permitido ahondar en las experiencias

El abordaje de esta problemática debería adoptar una perspectiva cualitativa y una de tipo cuantitativo, que permitan determinar la prevalencia de este tipo de agresiones

personales y las percepciones compartidas en relación con una temática subjetiva y de carácter sensible como es la vivencia de agresiones en el lugar de trabajo. En este sentido, sería necesario desarrollar otras aproximaciones complementarias de tipo cuantitativo que permitan determinar la prevalencia de este tipo de agresiones, conocer su tipología y establecer un diagnóstico adecuado de la situación en el conjunto de la profesión que permita desarrollar nuevas estrategias al servicio de la mejora de la gestión de las agresiones en el lugar de trabajo.

Conclusiones

Este estudio pone de manifiesto que las experiencias en torno a las agresiones tienen un alto impacto no solo por sus consecuencias directas en los individuos que las sufren, sino también por sus implicaciones tanto para sus organizaciones como para el conjunto de la profesión de la educación social. En este sentido, nuestros resultados sugieren que sería conveniente superar las estrategias de afrontamiento orientadas a la emoción ya que contribuyen a la normalización de estas situaciones de riesgo. Por el contrario, debemos ser capaces de incentivar decididamente aquellas estrategias que se orientan al problema, proporcionando los recursos instrumentales, informacionales y emocionales necesarios a los profesionales para abordarlas.

Tanto a nivel organizacional como en el conjunto de la profesión, resulta imprescindible impulsar acciones que contribuyan a visibilizar esta problemática, con el objetivo de que no sea percibida como un asunto estrictamente individual y, de esta forma, se contribuya a una desnaturalización de las agresiones en el lugar de trabajo. Solo así, promoviendo tanto la investigación como la implementación de pautas de evaluación de la situación actual, podremos mejorar tanto la prevención como la forma de actuación ante las experiencias de agresión en el ejercicio profesional de los educadores sociales.

Bàrbara Solanes
Educatora social
Fundación Pere Tarrés
solanesreches@uoc.edu

Julio Meneses
Profesor agregado
Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación
Universitat Oberta de Catalunya
jmenesesn@uoc.edu

Bibliografía

Aranda, G., Santolaria, E., Palop, A. y Gallego, G. (2018). *Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario 2018-2021*. Generalitat Valenciana.

http://www.san.gva.es/documents/155952/752483/PLA_INTEGRAL_DE_PREVENCION_DE_LAS_AGRESIONES_SANITARIAS_2018-2021.pdf

Barrón, A. (1996). *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Siglo Veintiuno de España Editores.

Braun, V. y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Bruquera, M., Sàrrias, R., Pérez, R., Ruiz, P., Martínez, M., Benet, J., Montané, E. y Viger, M. (2004). *Informe sobre la violència en el lloc de treball. L'experiència dels metges de Barcelona*. Col·legi Oficial de Metges de Barcelona.

California Occupational Safety and Health (1995). *Cal/OSHA Guidelines for workplace security*. https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh_publications/worksecurity.html

Callejo, J. (2001). *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*. Ariel.

Canto, A. y Vidorreta, I. (2017). *Los riesgos psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social en Euskadi*. Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/2039_Informe_Riesgos_Psicosociales_en_el_TSAS.pdf

Comisión de Ética y Deontología del Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco (2015). *Agresiones a educadoras y educadores sociales del País Vasco en el desarrollo de su acción profesional*. Jornada de invitación a la reflexión y a la toma de decisiones, 12 de febrero de 2015.

Debardieux, E. y Blaya, C. (2009). Clima escolar y prevención de la violencia. *Educación*, 43, 31-41. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.120>

Fàbregues, S. y Paré, M. (2016). El grupo de discusión. En S. Fàbregues, J. Meneses, D. Rodríguez-Gómez, y M. Paré (Ed.). *Técnicas de investigación social y educativa* (p. 159-187). Editorial UOC.

Federación de Trabajadores de la Enseñanza (2017). *La violencia en los centros escolares como factor de riesgo psicosocial en los trabajadores del sector de la enseñanza*. FETE-UGT.

http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/wp-content/uploads/2017/02/vio-centr_escolares.pdf

Fernández, R., Fernández, M. J., Fernández, M. C., Pena, R., Menéndez, M. y Pérez, R. (2012). Violencia en el medio sanitario. *Medicina general y de familia*, 1(2), 89-105.

http://mgyf.org/wp-content/uploads/2017/revistas_antes/V1N2/V1N2_89_105.pdf

Gismero-González, M., Bermejo, L., Prieto, M., Cagigal, V., García Mina, A. y Hernández, V. (2012). Estrategias de afrontamiento cognitivo, auto-

- eficacia y variables laborales. Orientaciones para prevenir el estrés docente. *Acción Psicológica*, 9(2), 87-96. <https://doi.org/10.5944/ap.9.2.4107>
- Heliz, J., Navarro, I., Tortosa, N. y Jodra, P. (2015). Análisis de factores de riesgo de la profesión de educador en diferentes contextos residenciales de la provincia de Alicante. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, 9, 47-59. <https://doi.org/10.4995/reinad.2015.3877>
- Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (2016). *Siniestralidad en la actividad de asistencia en establecimientos residenciales*. Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. <https://www.insst.es/documents/94886/514312/Residencias+2016.pdf>
- Jenaro-Río, C., Flores-Robaina, N. y González-Gil, F. (2007). Síndrome de *burnout* y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial en menores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(1), 107-121.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Ediciones Martínez Roca.
- Martínez, M. (2010). El riesgo emergente que constituyen las agresiones y violencia que sufren los médicos en el ejercicio de su profesión: el caso de España. *Revista Bioética*, 18(2), 263-274.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Universidad Autónoma de Madrid. <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>
- Oficina Internacional de Trabajo (2018). *Informe V(1). Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf
- Rubiol, S. (2019). Estudi del perfil de risc psicosocial de les educadores i els educadors socials. *Full Informatiu*, 89, 4-7. https://ceesc.cat/documents/Full_Informatiu/FI89_WEB.pdf
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Editorial Síntesis.