

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

Recepció: 30/06/2020 / Acceptació: 05/02/2021

Resum

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.

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

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.

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.

Com citar aquest article:

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

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

Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 77, p. 127-142.

▲ Introducció

Les situacions de violència en l'entorn professional són una qüestió que s'ha de tenir en compte en l'exercici de l'educació social. Com a professionals de la intervenció social i educativa, els educadors socials són susceptibles de viure situacions de violència atès que treballen de forma directa amb població en contextos d'alta complexitat. Així, aquesta investigació es proposa analitzar aquesta realitat des de la perspectiva dels mateixos professionals que han patit aquestes situacions. Per a això, posarem el focus en la manera com els educadors socials viuen i afronten les situacions de violència en l'exercici de la seva activitat professional. Per fer-ho, com veurem més endavant, analitzarem les estratègies d'afrontament que utilitzen enfront de les situacions de violència física i psicològica i el tipus de recursos de suport social a què tenen accés. Abans de fer-ho, abordarem breument què significa patir violència física o psicològica durant el desenvolupament de la pràctica professional i per què es tracta d'un assumpte important que requereix d'una atenció especial en el context de l'educació social.

La violència en l'exercici professional de la intervenció social

Entenem la violència en el lloc de treball com tota acció o incident que s'aparta del que és raonable i mitjançant el qual una persona és agredida, amenaçada, humiliada o lesionada per una altra en l'exercici de la seva activitat professional (Oficina Internacional del Treball, 2018). D'acord amb California Occupational Safety and Health (1995), en el cas dels educadors socials, la violència es presenta com a violència de tipus II o violència de serveis o de client, que fa referència als actes violents provinents de les persones mentre són ateses o se'ls presta servei. Aquesta situació inclou tant la violència física (agressió física sobre el treballador) com la violència psicològica (intimidació o amenaces, entre d'altres).

Per abordar aquesta situació en relació amb l'exercici professional, limitarem la nostra aproximació als serveis de caràcter residencial

Per abordar aquesta situació en relació amb l'exercici professional de l'educació social, un escenari complex que abasta un ampli ventall d'àmbits d'actuació, limitarem la nostra aproximació als serveis de caràcter residencial, un context en què els professionals tenen més probabilitat d'enfrontar-se a agressions físiques o psicològiques, atès que desenvolupen la seva pràctica de forma directa i continuada amb les persones ateses. En aquest sentit, és important tenir presents les xifres de sinistralitat progressivament creixent que, d'acord amb les estadístiques de l'Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (2016), mostren que l'assistència social i educativa en establiments s'ha convertit en una de les branques amb un número d'accidents de treball més alt.

D'aquesta manera, un 16,4% dels accidents reportats es corresponen als que tenen lloc durant l'assistència en establiments residencials adreçats a persones amb discapacitat intel·lectual, malaltia mental o drogodependència. Així mateix, i per allò que ens interessa en aquesta investigació, aquestes estadístiques també mostren que són els interns, els clients, els pacients, els companys o els visitants, els agents que amb més freqüència produeixen les agressions físiques i psicològiques. A més, l'ocupació dels professionals que han patit més accidents són els treballadors de serveis de salut i cura de persones, un 28,7% dels casos en els quals s'inclouen els educadors socials, seguits dels auxiliars d'infermeria amb un 23,3%.

Tenint en compte que la violència és un dels riscos més importants al costat de l'estrès o el *burnout* (Moreno i Báez, 2010), no només és necessari indagar quina és la presència de la violència en l'exercici professional, sinó aprofundir en la manera com gestionen els educadors socials aquestes situacions en el context particular dels serveis de caràcter residencial.

Al nostre país, la mirada cap a aquesta problemàtica des de la professió ha fet palès que les agressions físiques i psicològiques als educadors socials són una realitat que requereix d'un abordatge urgent des de la perspectiva de la investigació social (Col·legi d'Educadores i Educadors Socials del País Basc, 2015). D'acord amb Canto i Vidorreta (2017), una tercera part (31,2%) de les organitzacions del Tercer Sector d'Acció Social a Euskadi registren algun cas de violència física o psicològica cap als seus treballadors comès per part de les persones ateses. No obstant això, la informació al voltant de les agressions físiques o psicològiques que es recull en els qüestionaris sobre riscos psicosocials sol ser escassa, tot i tractar-se d'una qüestió del tot rellevant.

En aquest sentit, el Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya (CEESC) ha dut a terme una enquesta a educadors socials que treballen en centres d'acollida o serveis residencials del sistema de protecció a la infància i l'adolescència de Catalunya per analitzar la realitat d'aquests treballadors (Rubiol, 2019). Entre altres dades, en matèria dels motius de les baixes laborals, podem observar que les agressions en el lloc de treball són un 12,5%, i en primer lloc trobem l'ansietat, la depressió o l'estrès amb un 23%. Atesa la dificultat per trobar més estudis previs que analitzin en profunditat la violència com a risc en el cas de l'educació social i, particularment, dels professionals que exerceixen en els serveis de caràcter residencial, esdevé interessant contextualitzar des de la perspectiva d'altres professions que sí que ho han fet, com ara els cossos d'atenció sanitària i els cossos docents.

D'una banda, el sector sanitari ha estudiat les causes de la violència, analitzant els elements que actuen com a activadors o com a barreres del comportament agressiu (Fernández *et al.*, 2012), així com les seves conseqüències: les baixes laborals, el deteriorament de la imatge de la corporació i els sentiments que provoquen als professionals com l'autoculpa, la por, l'estrès,

No només és necessari indagar quina és la presència de la violència en l'exercici professional, sinó aprofundir en la manera com gestionen els educadors socials

l'insomni o la depressió, entre d'altres. D'altra banda, s'ha treballat també en la implantació de mesures preventives i procediments d'actuació que permetin millorar les competències professionals a l'hora d'afrontar situacions de conflicte i violència (Aranda *et al.*, 2018). Finalment, amb la intenció de registrar les agressions físiques i psicològiques al personal sanitari, hi ha observatoris d'incidents violents com el del Col·legi de Metges de Barcelona (2004).

Les situacions continuades de violència física i psicològica en moltes ocasions són assumides com una cosa consubstancial a l'exercici professional

D'altra banda, en relació amb els cossos docents, la Federación de Trabajadores de la Enseñanza (2017) ha mostrat que les situacions continuades de violència física i psicològica són generadores d'insatisfacció i desgast personal i professional, que en moltes ocasions són assumides com una cosa consubstancial a l'exercici professional. Altres estudis com el de Debarbieux i Blaya (2009) posen l'èmfasi en la importància per als professionals de sentir-se part d'un grup solidari, ja que poder parlar amb els companys de les situacions de violència, sense sentir-se jutjat, contribueix a la prevenció.

Per entendre el fenomen de les agressions en el context professional, és important tractar de comprendre com es gestionen les situacions de violència física o psicològica i, en aquest sentit, en aquest treball ens centrarem en el desenvolupament de les estratègies d'afrontament i els recursos de suport social. Les estratègies d'afrontament, d'acord amb la proposta de Lazarus i Folkman (1986), són els esforços cognitius que es desenvolupen per manejar les demandes que són avaluades com a desbordants, entenent així les situacions de violència. En aquest sentit, distingeixen dues funcions principals, que solen alternar-se en els processos d'afrontament d'una situació estressant, i que permeten distingir entre els modes d'afrontament: aquells dirigits a l'emoció, és a dir, els orientats a la disminució del grau de trastorn emocional, i aquells dirigits al problema, que s'orienten a la recerca de solucions alternatives.

D'altra banda, d'acord amb el plantejament de Barrón (1996), esdevé també important tenir en compte els diferents tipus de transacció a través dels quals els professionals accedeixen als recursos de suport social, prestant una atenció especial a les seves tres funcions principals. En primer lloc, la funció de suport emocional, que promou l'accés a recursos com les expressions d'afecte, la simpatia, l'empatia, l'estima o la pertinença a grups. En segon lloc, la funció de suport material, que comprèn les accions o recursos materials proporcionats per altres persones i que serveixen per a resoldre problemes. Finalment, la funció de suport informacional, que engloba el procés a través del qual les persones reben informacions, consells o algun tipus de guia que els ajudi a comprendre una determinada situació. D'aquesta manera, coneixerem els diferents tipus de recursos de què disposen els educadors socials en l'afrontament de les situacions de violència física i psicològica, tenint en compte també el seu efecte protector i beneficiós davant les situacions estressants.

Com es deriva del nostre plantejament, les estratègies d'afrontament i el suport social són qüestions importants a tenir en compte en l'estudi de les situacions d'estrès durant l'exercici professional. Aquests elements han resultat centrals en investigacions prèvies per entendre com els professionals s'adapten a situacions estressants. En aquest sentit, Jenaro-Río, Flores-Robaina i González-Gil (2007) han mostrat que les estratègies d'afrontament són emprades pels professionals de l'àmbit residencial per modular diferents factors del *burnout* i, per tant, poden ser útils per a promoure noves formes d'intervenció en l'entorn laboral. Per la seva banda, en relació amb l'estudi de l'estrès en els docents, Gismero-González *et al.* (2012) assenyalen que els programes de formació específics promouen en menor mesura les estratègies d'afrontament dirigides a l'emoció, ja que doten els professionals dels recursos informacionals i instrumentals necessaris per afrontar el problema.

D'aquesta manera, l'objectiu principal de l'estudi és analitzar com gestionen els educadors socials les situacions de violència física i psicològica durant l'exercici de la seva pràctica professional en els serveis de caràcter residencial. Per fer-ho, abordarem aquesta qüestió des del marc de les estratègies d'afrontament i els recursos a què tenen accés a través del suport social, tractant de conèixer quines necessitats apareixen com a conseqüència de les agressions, quines estratègies d'afrontament solen utilitzar i amb quins recursos de suport social compten, tant des del punt de vista individual com organitzacional. Finalment, explorarem algunes propostes de millora per a l'abordatge d'aquest tipus de violència, tant en relació amb les pràctiques dels mateixos professionals i de les seves organitzacions, com des de l'educació social com a professió en general.

L'objectiu principal de l'estudi és analitzar com gestionen els educadors socials les situacions de violència física i psicològica durant l'exercici de la seva pràctica professional

Mètode

Per aconseguir el nostre objectiu, hem dut a terme una investigació de tipus qualitatiu tot utilitzant el grup de discussió com a tècnica per a desenvolupar el treball de camp. Tot seguit es descriuen els participants, els instruments, el procediment seguit per a la seva aplicació i, finalment, el procés d'anàlisi de dades obtingudes en el treball de camp.

Participants

El grup va estar format per vuit educadors socials, cinc dones i tres homes, amb edats compreses entre els 29 i els 45 anys, i una experiència professional mitjana de deu anys, que van decidir participar voluntàriament a partir d'una convocatòria oberta a les xarxes socials. Tots ells provenien de serveis de caràcter residencial: de l'àmbit de la diversitat funcional (3), de l'àmbit de la salut mental (3) i de l'àmbit d'infància i adolescència (2). Per poder participar-hi, els participants havien de complir un perfil determinat: 1) educa-

dors socials que treballessin amb diferents col·lectius en serveis de caràcter residencial; 2) que haguessin experimentat una situació d'agressió física o psicològica durant la seva pràctica professional; i 3) que no s'hagués produït recentment, és a dir, que hagués transcorregut un mínim de sis mesos.

En aquest sentit, d'acord amb les recomanacions de Fàbregues i Paré (2016), el nostre objectiu va ser disposar d'una mostra que permetés mantenir un equilibri entre l'heterogeneïtat i l'homogeneïtat dins del grup de discussió. D'una banda, la primera recomanació respon al fet que aquests professionals treballen en diferents tipus de serveis de caràcter residencial, que si és possible ens interessava tenir en compte. La segona, d'altra banda, facilita una certa compatibilitat entre les experiències professionals viscudes pels participants de manera que sigui possible generar un diàleg en grup.

Instruments

D'acord amb Valles (1997), en comparació amb altres tècniques, el grup de discussió es caracteritza, d'una banda, per la seva flexibilitat a l'hora d'investigar diversos temes, amb participants que pertanyen a ambients diferents. D'altra banda, la interacció grupal permet explorar i produir informació qualitativa com a conseqüència de les interaccions que es produeixen gràcies a l'estreta relació entre els participants de la reunió. En aquest sentit, també és important subratllar que es tracta d'una tècnica caracteritzada per l'espontaneïtat (Callejo, 2001) encara que només en aparença, ja que la moderació del grup implica una certa directivitat mitjançant l'ús de guions temàtics que serveixen per centrar les qüestions a abordar. La taula 1 presenta el guió utilitzat durant les sessions dutes a terme durant el treball de camp, d'acord amb l'objectiu de la investigació i el marc teòric de referència.

Taula 1. Organització de les sessions del grup de discussió

Sessions	Àrees temàtiques	Contingut
Primera	El fenomen de les agressions i les necessitats	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia d'agressions • Visió de la problemàtica des de la professió • Tipologia de les necessitats
Segona	Estratègies d'afrontament i recursos de suport social	<ul style="list-style-type: none"> • Tipus d'estratègies d'afrontament dirigides a l'emoció i dirigides al problema • Tipus de recursos de suport emocional (família, amics, companys, equip professional) • Tipus de recursos de suport material (protocols, marc institucional) • Tipus de recursos de suport informacional (formació, estudis)
Tercera	Oportunitats de millora per al futur i reflexions des de la professió	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigides als professionals • Dirigides a les organitzacions • Dirigides al conjunt de la professió

Font: Elaboració pròpia.

Procediment

D'acord amb aquest plantejament, entre els mesos de novembre i desembre de 2018 es van dur a terme tres sessions amb el grup de discussió que es van retroalimentar entre elles. La durada de cadascuna de les tres sessions va ser d'aproximadament setanta-cinc minuts i es van organitzar temàticament, com hem vist anteriorment.

Tots els participants pertanyien a l'àrea geogràfica del Vallès Occidental (Barcelona) i, per motius de conveniència, el treball de camp va ser portat a terme al Centre Cívic Arraona - Els Merinals de Sabadell (Barcelona), atesa tant la seva proximitat i accessibilitat per als participants com la seva neutralitat com a espai per a la discussió en un entorn de confiança.

La informació obtinguda durant les tres sessions va ser registrada a través d'enregistraments d'àudio. Tots els participants van acceptar de manera voluntària formar part d'aquesta investigació i, mitjançant la signatura d'un consentiment informat, van autoritzar tant la gravació de les sessions del grup de discussió com el tractament confidencial de la informació proporcionada.

Anàlisi de dades

Per dur a terme l'anàlisi de les dades es va transcriure el contingut de les sessions del grup de discussió i, a continuació, es van categoritzar les respostes proporcionades a les preguntes dels guions desenvolupats per a cadascuna de les tres sessions. Seguint les recomanacions de Braun i Clarke (2006), es van codificar els temes i subtemes relatius a les diferents categories que van emergir a partir de les intervencions de tots els participants en la discussió. Finalment, és important tenir en compte que en la presentació dels nostres resultats utilitzem noms ficticis per identificar els professionals, preservant així l'anonimat dels participants de la investigació.

Resultats

L'experiència de les agressions i les necessitats per a gestionar-les

Respecte a l'experiència de violència, tots els participants van assenyalar haver patit agressions psicològiques de forma contínua, fins i tot de forma diària en algunes etapes. Tot i que les agressions físiques també s'havien produït, van ser menys freqüents i molt més espaciades en el temps durant la

Tots els participants van assenyalar haver patit agressions psicològiques de forma contínua, fins i tot de forma diària en algunes etapes

seva experiència professional. Els participants van apuntar en consens que aquest tipus d'experiències són una cosa habitual en la tasca professional: “mai a la vida he parlat amb un educador i m'ha dit mai m'he sentit agredit, mai m'han agredit” (Eva). Aquesta qüestió es va percebre com un tema de vital importància per a l'exercici de la professió de l'educació social i no únicament un assumpte que hagi de concernir el professional que ha patit una agressió.

Tal com s'esperava, com a conseqüència de les agressions físiques i psicològiques es van derivar algunes necessitats importants, entre les quals cal destacar les necessitats a nivell psicològic com l'estrès, l'ansietat, el malestar general corporal, la por, els pensaments recurrents sobre el que ha passat i, pel fet d'haver de tornar a atendre l'usuari, l'aparició de somnis repetitius i, en general, el desenvolupament d'una percepció de baixa autoestima i desil·lusió.

D'altra banda, els participants van destacar també la necessitat de suport per part de la resta d'educadors socials de centre així com dels responsables del servei. En aquest sentit, el sentiment de culpabilitat els va conduir a atribuir-se la responsabilitat de l'agressió com a professionals. Així, per exemple, el Sergi es preguntava: “Ho he fet bé? No ho he fet bé? Li ho preguntes als companys [...] perquè tu també estàs en *shock* i no saps ben bé en què has pogut... fallar”. Per això, els participants van suggerir la necessitat que es reconegui la seva tasca en l'atenció a les persones i la importància de no jutjar l'agressió com una falta de professionalitat.

Finalment, els participants van assenyalar la necessitat d'obtenir recursos formatius i instrumentals que els aportin seguretat i possibles solucions en aquest tipus de situacions a través de les organitzacions on treballen, atesa la indefensió que genera “saber que aquell dia la meva seguretat i la meva integritat física es podrien veure perjudicades. I no hi havia res que en aquell moment i en aquella situació pogués evitar-ho” (Marina).

El desenvolupament d'estratègies d'afrontament davant les agressions

En relació amb les estratègies d'afrontament, l'estratègia més comuna entre els educadors va ser l'acceptació de les agressions com una cosa normal

Tal com esperàvem d'acord amb el nostre plantejament, les estratègies d'afrontament desenvolupades pels professionals després d'haver patit una agressió es divideixen en dues maneres segons la funció que compleixen.

En relació amb la primera manera, les estratègies d'afrontament dirigides a l'emoció van ser les més utilitzades pels participants. En aquest sentit, l'estratègia més comuna entre els educadors va ser l'acceptació de les agressions com una cosa normal o, fins a cert punt, acceptable en el seu exercici professional. Tal com ho expressava la Paula, la normalització “és una eina de

supervivència total, si no ho fas, com has d'anar a treballar l'endemà...". Davant d'aquesta situació, els participants van coincidir en la necessitat de tornar ràpidament a la feina per reprendre d'alguna manera la normalitat. En el cas que aquesta estratègia no funcionés, a causa de la repetició de les situacions de violència o la gravetat de l'incident ocorregut, l'evitació va ser l'estratègia utilitzada: "El fet d'estar aguantant, fingint dotze hores i sortir d'aquí..., trencada. Per això, un dels mecanismes que millor em va funcionar va ser anar-me'n..., i no tornar-hi mai més" (Eva). Així, fins a tres dels participants van deixar la feina, una altra va demanar un canvi de centre i una més va sol·licitar una reducció de jornada. En algunes ocasions, a més, van afirmar haver recorregut a la baixa laboral com a via d'escapament. Finalment, una altra estratègia dirigida a l'emoció va ser parlar i compartir el que havia passat amb algun company per intentar minimitzar-ne les conseqüències.

Pel que fa a la segona manera, les estratègies d'afrontament dirigides al problema van ser molt menys freqüents en el relat dels participants atesa la manca de recursos materials i informacionals, una qüestió que tornarem a abordar més endavant en relació amb l'accés als recursos a través del suport social. En aquest sentit, els participants van afirmar que normalment revisen el programa individual de la persona agressora per mirar de comprendre'n la causa i prevenir futures agressions. De la mateixa manera, van utilitzar estratègies de recerca de solucions alternatives a través de les reunions amb l'equip professional, així com amb els responsables del servei, tractant de desenvolupar noves pautes d'actuació en situacions similars. Tots els participants van coincidir que aquest tipus d'estratègies orientades al problema serien les més útils per afrontar les agressions en el context professional. No obstant això, és precisament la manca d'anàlisi de les situacions de violència en els equips de treball i les escasses mesures preventives o d'actuació el que genera moltes de les dificultats de gestió d'aquestes situacions, tal com veurem més endavant.

L'accés als recursos a través del suport social

D'acord amb el nostre plantejament, vam explorar l'accés a tres tipus fonamentals de recursos. En primer lloc, en relació amb els recursos de suport emocional, tots els participants van afirmar preferir deixar al marge les seves famílies per evitar preocupar-les, ja que normalment la seva resposta hauria estat la d'animar-los a deixar el seu lloc de treball. En contrast amb això, tots van semblar estar d'acord en el fet que si el cercle personal pertany a l'àmbit de la intervenció social poden desfogar-s'hi però, quan no és així, difícilment comprenen la situació. Els suports emocionals rebuts per part dels companys de feina, com ja hem assenyalat en relació amb les necessitats davant l'agressió, van ser considerats com una ajuda molt positiva. No obstant això, la majoria dels participants no van trobar aquest suport i, en algunes ocasions, es van sentir jutjats com a professionals pels seus propis

Vam explorar l'accés a tres tipus fonamentals de recursos: els recursos de suport emocional, els de suport material i els de suport informacional

companys. És important tenir present també que, excepte en un dels casos, els responsables dels serveis no van oferir cap tipus de suport emocional. Tal com relatava Pau després d'una agressió, la seva responsable li va preguntar: "Com està? Referint-se a l'usuari. I després d'això em va dir: ves a fer el taller".

En segon lloc, tenint en compte l'accés als recursos de suport material, i en relació directa amb la dificultat de desenvolupar estratègies dirigides al problema com plantejàvem abans, els participants van afirmar que en els centres on han treballat o treballen no hi ha cap protocol de referència un cop els educadors pateixen una agressió. Un altre dels punts d'acord entre els participants va ser la falta d'un registre de les agressions, de manera que o bé es van incorporar en l'informe del dia o en el full de registre de conducta de la persona agressora, però no es produeix un registre sistemàtic que permeti determinar-ne la freqüència en les organitzacions, avaluar-ne les causes i conèixer-ne les conseqüències per als educadors.

Finalment, en relació amb els recursos de suport informacional, tots els participants van indicar haver estat formats en contenció verbal, física i mecànica per les seves entitats. Aquest fet posa de manifest que des dels serveis s'identifica aquesta necessitat, atesos els riscos de patir una agressió. No obstant això, els participants van trobar aquests cursos de poca utilitat, en general, per la seva brevetat o per centrar-se únicament en la contenció de la conducta violenta quan ja ha aparegut, i no en la promoció de mecanismes de prevenció abans que es produeixi.

Les oportunitats de millora en la gestió de les agressions

Els participants van assenyalar que un primer pas seria atorgar la importància adequada a l'agressió i evitar tant la pròpia culpabilització com la normalització

En relació amb la reflexió sobre les oportunitats de millora de caràcter individual, els participants van relatar que, sobretot al principi, els van manca estratègies o van ser escassos els recursos de què van disposar per gestionar les agressions. En aquest sentit, van assenyalar que un primer pas seria atorgar la importància adequada a l'agressió i evitar tant la pròpia culpabilització com la normalització, ja que "fa mal a la teva persona, al teu jo professional. I deixes de creure que fas bé la teva feina i finalment acabes creient que t'han fotut una hòstia perquè realment tu no has fet bé la feina" (Marina). En aquesta línia, els participants van considerar necessari afavorir la comunicació entre l'equip de professionals, així com entre ells i els seus responsables de servei quan es donen casos de violència, duent a terme reunions per generar espais de trobada.

Així mateix, posant el focus en les oportunitats de millora de les organitzacions, els participants van mostrar el convenciment que és indispensable registrar les agressions per poder treballar-ne la prevenció, tant a nivell micro (l'entitat) com macro (el tercer sector). A més, han apuntat com a necessària l'avaluació de la violència com a risc en el lloc de treball per part de les or-

ganitzacions. No obstant això, d'acord amb la seva opinió, convindria anar més enllà i desenvolupar espais per reflexionar i analitzar les situacions de violència en l'organització. D'acord amb Pau, "ser més proactiu i no reactiu, no? Actualment, som reactius total, som apaga-focs. Això, com es pot solucionar? Sent proactiu". D'aquesta manera, sembla necessària una formació més específica i adequada al marc laboral que, tal com van suggerir els participants, probablement hauria de proporcionar-se en el context de les mateixes organitzacions en què desenvolupen la seva activitat professional.

Per acabar, les oportunitats de millora que impliquen la professió de l'educació social semblen passar, de manera consensuada, per una visibilització d'aquesta realitat. En aquest sentit, els participants van demandar al col·legi professional, com a entitat que els empara i els representa professionalment, més sensibilització davant les agressions. D'acord amb el relat dels participants, només així serà possible prendre consciència d'aquestes situacions, així com valorar adequadament les seves implicacions per al conjunt de la professió. En aquesta línia, van suggerir que encara hi ha un desconeixement cap a la professió i les seves funcions que pot provocar encara més gran invisibilitat en comparació amb els professionals del sector sanitari o els docents.

Discussió

La violència física i psicològica és una cosa que no s'hauria de produir en la pràctica de l'educació social, però aquest treball ha mostrat que aquest tipus de situacions poden ocórrer en els serveis de caràcter residencial i que, de vegades, no es produeixen de manera aïllada. En aquest sentit, el relat dels participants al voltant de les agressions mostra la importància d'aquestes situacions per als mateixos professionals, així com les greus repercussions que tenen per a la intervenció social i educativa que desenvolupen per afrontar les problemàtiques socials.

Les experiències al voltant de les agressions que hem pogut observar són relativament freqüents d'acord amb el judici dels participants. Pel que fa a les necessitats que es descriuen com a conseqüència d'aquestes situacions, les relacionades amb els efectes psicològics, com l'estrès, la depressió o la por per la seva seguretat semblen les més freqüents, tal com s'ha mostrat en els estudis dels cossos sanitaris i docents. D'altra banda, les necessitats relacionades amb la filiació mostren la importància del suport entre companys de professió com un element fonamental, tant per a l'afrontament de l'agressió com per a la prevenció (Debarbieux i Blaya, 2009). Finalment, les necessitats relacionades amb la manca de mesures específiques en matèria de prevenció, i d'actuació un cop s'han produït les agressions, són especialment necessàries en contextos de caràcter residencial on l'atenció és directa i diària.

Els nostres resultats fan palès que les estratègies dirigides al problema o bé no resulten adequades o bé tenen un escàs èxit

Pel que fa a les estratègies d'afrontament per manejar les demandes que sorgeixen després d'una agressió, hem pogut observar com les més utilitzades pels participants són les dirigides a l'emoció. Això passa, com ja van assenyalar Lazarus i Folkman (1986), quan les persones assumeixen que no poden fer res per canviar les condicions amenaçadores o nocives del seu entorn després d'avaluar la situació estressant. Per contra, les estratègies d'afrontament dirigides al problema solen ser més habituals quan es percep que el canvi és possible. En aquest sentit, els nostres resultats fan palès que les estratègies dirigides al problema o bé no resulten adequades o bé tenen un escàs èxit, de manera que els educadors socials semblen veure's abocats a acceptar les agressions per tal de tractar de conservar l'esperança i l'optimisme mitjançant el desenvolupament d'estratègies dirigides a l'emoció.

L'escàs accés a protocols de prevenció en les organitzacions on treballen sembla que manté una estreta relació amb l'escàs èxit de les estratègies d'afrontament dirigides al problema

Pel que fa a l'accés als recursos a través del suport social, Barrón (1996) sosté que hi ha evidències sobre els efectes afavoridors en la salut i el benestar enfront de l'estrès o la depressió. Pel que fa als recursos de suport emocional, proporcionats entre companys i per les organitzacions, els nostres resultats apunten a una valoració molt positiva per poder afrontar les situacions de violència física o psicològica quan es disposa d'aquest tipus de suport. Com a contrapartida, el suport emocional rebut per part de la família i els amics, únicament és compartit pels participants si aquests actors tenen algun tipus de relació amb el camp professional. Quant a recursos de suport material, l'escàs accés a protocols de prevenció en les organitzacions on treballen sembla que manté una estreta relació amb l'escàs èxit de les estratègies d'afrontament dirigides al problema. Finalment, en relació amb els recursos de suport informacional, si bé sembla que hi ha un accés abundant a formació promoguda des de les organitzacions, aquesta se centra fonamentalment en accions de contenció però no s'orienta a prevenir o evitar-ne l'aparició.

Davant d'aquesta situació, hem de tenir present que l'absència d'estratègies orientades al problema, així com la manca d'accés als recursos necessaris per poder dur-les a terme amb èxit, situa els professionals que pateixen agressions en una posició delicada. Tal com hem pogut observar, és important tenir present la vivència d'una certa normalització per part dels educadors socials, una estratègia que no només és producte del patiment de la violència física o psicològica sinó de la manca de suport que els permeti gestionar aquestes situacions d'una manera raonable i, així, poder continuar endavant amb el dia a dia de l'exercici professional. D'altra banda, hem pogut observar que diversos dels participants van deixar el seu lloc de treball i fins i tot alguns van abandonar l'àmbit de l'educació social, fet que mostra les importants repercussions que pot suposar la manca de les estratègies i suports necessaris per fer front a una agressió durant l'exercici de l'activitat professional.

Finalment, en relació amb les oportunitats de millora, s'han suggerit diferents línies de treball, no només per a millorar la gestió de les agressions en el context professional sinó, i més important, per avançar en el coneixement de la situació actual i apostar pel treball de prevenció en el futur. En aquest sentit, a nivell individual, els participants es van mostrar partidaris de promoure equips professionals cohesionats que, d'una manera decidida, per-

metin prevenir situacions de desemparament, tant el que es produeix després de l'agressió en si mateixa com davant la manca de suport entre iguals un cop ha passat.

D'altra banda, hem pogut mostrar com les oportunitats de millora a nivell organitzatiu són les més assenyalades, denotant que aquesta qüestió és percebuda no només com un assumpte dels individus que pateixen les agressions, sinó també de les organitzacions on desenvolupen la seva activitat professional. Per això, hi ha un consens clar al voltant de la necessitat de disposar d'espais per poder treballar aquestes qüestions conjuntament, dotar-se dels recursos necessaris i establir un punt de vista compartit. Això és, tal com proposen Canto i Vidorreta (2017), promovent iniciatives d'avaluació i prevenció de tot tipus de riscos psicosocials, entre els quals esdevé necessari incloure-hi la violència psíquica i física, en totes i cadascuna de les entitats del tercer sector. Naturalment, no és possible pressuposar que aquest tipus de riscos es donin de forma generalitzada. No obstant això, atesa la seva transcendència des del punt de vista de les experiències subjectives dels qui han patit aquestes situacions, així com el fet que les agressions en el lloc de treball són el segon motiu de baixa entre els professionals de l'educació social (Rubiol, 2019), és un fenomen important que com a mínim s'ha de tenir en compte en el debat sobre l'exercici professional de la intervenció social.

Les agressions en el lloc de treball són el segon motiu de baixa entre els professionals de l'educació social

En aquest sentit, aquesta qüestió transcendeix el domini de les organitzacions i, tal com hem pogut mostrar, cal plantejar una reflexió en el conjunt de la professió. Així doncs, convindria un treball organitzat per generar nous escenaris que contribueixin a la visibilització de la problemàtica de la violència física i psicològica en l'exercici professional de l'educació social, de manera que aquestes situacions no siguin percebudes i gestionades com a casos aïllats i s'acabin normalitzant, sinó com una experiència que en més o menys mesura pot afectar tot el col·lectiu (Col·legi d'Educa-dores i Educa-dors Socials del País Basc, 2015). Així mateix, sembla necessari que a través de les universitats, els col·legis professionals i les mateixes organitzacions, els educadors socials disposin d'una formació específica que els permeti tractar les agressions des d'una visió educativa, superant una aproximació basada en la contenció que sembla insuficient.

Més enllà de la reflexió sobre les evidents oportunitats de millora, cal tenir en compte que la nostra investigació no està exempta de limitacions. D'una banda, és important ressaltar que ens hem centrat en la gestió de les agressions un cop s'han produït, però no hem aprofundit en les causes que poden propiciar-les. Aquesta qüestió obre futures línies d'investigació orientades també a l'avaluació de les diferents mesures de prevenció possibles davant les situacions de violència física i psicològica. D'altra banda, seria convenient explorar altres àmbits d'intervenció social i educativa en què interve-nen els educadors socials, atenent tant les seves peculiaritats com els elements comuns en relació amb els serveis de caràcter residencial que hem abordat en aquest estudi.

L'abordatge d'aquesta problemàtica hauria d'adoptar una perspectiva qualitativa i una de tipus quantitatiu, que permetin determinar la prevalença d'aquest tipus d'agressions

Finalment, és important assenyalar que la manca d'estudis específics sobre les agressions físiques i psicològiques que experimenten els educadors socials que desenvolupen la seva activitat professional en els serveis de caràcter residencial planteja la necessitat de realitzar més recerca en aquest àmbit. Per fer-ho, l'abordatge d'aquesta problemàtica no només hauria d'adoptar una perspectiva qualitativa, que ens ha permès aprofundir en les experiències personals i les percepcions compartides en relació amb una temàtica subjectiva i de caràcter sensible com és la vivència d'agressions en el lloc de treball. En aquest sentit, caldria desenvolupar altres aproximacions complementàries de tipus quantitatiu que permetin determinar la prevalença d'aquest tipus d'agressions, conèixer-ne la tipologia i establir un diagnòstic adequat de la situació en el conjunt de la professió que permeti desenvolupar noves estratègies al servei de la millora de la gestió de les agressions en el lloc de treball.

Conclusions

Aquest estudi fa palès que les experiències al voltant de les agressions tenen un alt impacte no només per les seves conseqüències directes en els individus que les pateixen, sinó també per les seves implicacions tant per a les seves organitzacions com per al conjunt de la professió de l'educació social. Així, els nostres resultats suggereixen que seria convenient superar les estratègies d'afrontament orientades a l'emoció ja que contribueixen a la normalització d'aquestes situacions de risc. Per contra, hem de ser capaços d'incentivar decididament aquelles estratègies que s'orienten al problema, proporcionant els recursos instrumentals, informatius i emocionals necessaris als professionals per a abordar-les.

Tant a nivell organitzacional com en el conjunt de la professió, és imprescindible impulsar accions que contribueixin a visibilitzar aquesta problemàtica, amb l'objectiu que no sigui percebuda com un assumpte estrictament individual i, d'aquesta manera, es contribueixi a una desnaturalització de les agressions en el lloc de treball. Només així, promovent tant la investigació com la implementació de pautes d'avaluació de la situació actual, podrem millorar tant la prevenció com la forma d'actuació davant les experiències d'agressió en l'exercici professional dels educadors socials.

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

Julio Meneses
 Professor agregat
 Estudis de Psicologia i Ciències de l'Educació
 Universitat Oberta de Catalunya
 jmenesesn@uoc.edu

Bibliografia

Aranda, G., Santolaria, E., Palop, A. i 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. i Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Bruguera, M., Sàrrias, R., Pérez, R., Ruiz, P., Martínez, M., Benet, J., Montané, E. i 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. i Vidorreta, I. (2017). *Los riesgos psicosociales en el Tercer Sector de Acción Social en Euskadi*. Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia.

https://3seuskadi.eus/wpcontent/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 febrer de 2015.

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

Fàbregues, S. i 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. i 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. i 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. i 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. i 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. i 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. i 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.