

La violencia laboral en el ámbito de la educación social: una revisión sistemática

Workplace violence in social education: a systematic review

Cristina Vidal-Martí^{1*} y Julio Rodríguez-Rodríguez¹

¹Facultad de Educación. Universidad de Barcelona

*Autor de correspondencia: cristina.vidal@ub.edu

Recibido 2023-01-29. Aceptado 2023-04-17

Resumen

Existen contextos laborales donde la violencia hacia los profesionales es ejercida por las personas usuarias. Los entornos profesionales de la educación social son escenarios de alta complejidad, donde los profesionales intervienen con personas y colectivos en situación de alta vulnerabilidad, un elemento que conlleva un alto de riesgo de violencia laboral. El objetivo de esta investigación ha sido analizar el fenómeno de la violencia laboral de tipo II en los profesionales de la educación social del territorio español. Para ello, se realizó una revisión sistemática de la literatura científica en las bases de datos Web of Science, Scopus, ÍNDICE CSIC, APA PycNet y Dialnet plus. Los resultados evidencian que la violencia laboral de tipo II hacia los profesionales de la educación social es una realidad y que la persona usuaria es quien mayoritariamente ejerce la acción violenta. En conclusión, conocer los factores de riesgo y las características de la persona usuaria con mayor detalle ayudará a mejorar el estudio de la violencia laboral en el ámbito de la educación social.

Palabras clave: violencia; trabajo; educación social; profesional; seguridad en el trabajo.

Abstract

There are work contexts where violence towards professionals is perpetrated by users. The professional environments of social education are highly complex scenarios, where professionals intervene with people and groups in a highly vulnerable situation, an element that entails a high risk of workplace violence. The aim of this research was to analyse the phenomenon of type II workplace violence among social education professionals in Spain. For this purpose, a systematic review of the scientific literature was carried out in the databases Web of Science, Scopus, ÍNDICE CSIC, APA PycNet and Dialnet plus. The results show that type II workplace violence towards social education professionals is a reality and that it is mainly the user who carries out the violent action. In conclusion,



knowing the risk factors and the characteristics of the user in more detail, will help to improve the study of workplace violence in the field of social education.

Keywords: violence; labour; social education; professional; occupational safety.

INTRODUCCIÓN

La frecuencia de los actos o comportamientos violentos hacia los profesionales que trabajan con personas es un hecho creciente en los últimos años, hasta el punto de considerarse una epidemia emergente en determinados sectores profesionales como el sanitario y el social (Shier et al., 2018; Sousa et al., 2014). Uno de los ámbitos donde la violencia está presente es el entorno laboral, denominándose violencia laboral.

La conceptualización de dicho constructo es una tarea compleja a consecuencia del carácter multidimensional del mismo, del gran número de factores y agentes implicados, de la cantidad de disciplinas que aborda el fenómeno y de la complejidad del contexto donde se desarrolla (Al-Qadi, 2021; Chapell y Di Martino, 2006). La violencia laboral está condicionada por factores culturales y temporales como cualquier otro tipo de violencia (Galtung, 2016).

En la actualidad, no hay una definición consensuada ni unitaria de la violencia laboral. Distintos organismos gubernamentales y mundiales han realizado esfuerzos para llegar a un acuerdo; sin embargo, su naturaleza poliédrica, la multicausalidad, la multifactorialidad y su componente subjetivo no lo han posibilitado (Choi et al., 2020; Vidal-Martí, 2020).

Una de las definiciones más consensuadas es la realizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), juntamente con otros organismos, conceptualizando la violencia laboral como “incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los trayectos de ida y vuelta al mismo que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud” (OIT et al., 2002, p.3).

La violencia laboral tiene graves consecuencias directas en el profesional y la organización de trabajo (Lamothe et al., 2018; Mento et al., 2020; Phillips, 2016). Sus consecuencias impactan a nivel físico, emocional, conductual, cognitivo y social (Gadegaard et al., 2018; Lee et al., 2021).

La California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA) estableció una taxonomía de la violencia laboral. Se concretaron tres tipos -tipo I, II y III- en función del agente que ejerce la violencia (Cal/OSHA, 1995). Conceptualmente, la violencia laboral de tipo II hace referencia a los actos violentos realizados por los clientes o las personas usuarias hacia quienes le atienden en el servicio, el profesional (García, 2019). Según Cal/OSHA (1995), dichas conductas se producen cuando se ofrece el servicio.

La violencia laboral afecta a todas las profesiones y sus respectivos sectores profesionales (Dillon,

2012). Los profesionales de los servicios de seguridad pública, de conducción de vehículos de transportes, del ámbito sanitario, de servicios sociales y educativos son quienes tienen mayor riesgo de violencia laboral de tipo II (OSHA, 2016).

En concreto, en el territorio español se encuentran estudios de la violencia laboral hacia los profesionales sanitarios (Bernaldo-de-Quirós et al., 2014; COMB, 2004; Serrano et al., 2019; Vidal-Martí y Pérez-Testor, 2015a). Sin embargo, el número de investigaciones que tratan la violencia hacia los profesionales de la educación, trabajo social y educación social es escaso y limitado.

El presente artículo se centra en este tipo de violencia, donde la persona usuaria del servicio es quien ejerce la acción hacia el profesional de la educación social. En este sentido, existen factores de riesgo relacionados con la persona usuaria del servicio y con la organización (OSHA, 2016; Sheppard et al., 2022). El trabajo con personas usuarias de entornos sociales desfavorecidos, el historial de comportamiento violento, el consumo de tóxicos, entre otros serían algunos de los factores de riesgo de la persona usuaria. Respecto a los organizacionales destacan: la falta de respuesta ante episodios de violencia, la ausencia de apoyo, la elevada rotación de los profesionales o la falta de formación para el manejo de conductas disruptivas (Sicora et al., 2021; Vidal-Martí y Testor, 2017).

En España, la profesión de la educación social se regula mediante el Real Decreto 1420/1991, que establece el título universitario oficial y sus planes de estudio, así como el Real Decreto 168/2004, que declara la equivalencia entre la diplomatura y el actual grado universitario (BOE, 1991; 2004). La educación social es un concepto con diferentes significados, entre los cuales se vincula la educación con “lo social” (Pérez-Serrano, 2004; Úcar, 2001), y que tiene como características significativas la formación para la convivencia, las relaciones interpersonales y la inserción social (Pérez-Serrano, 2004).

No obstante, los cambios sociales, legislativos y económicos, así como las nuevas necesidades de la población, hacen que el encargo social y las competencias profesionales se tengan que adaptar a los nuevos requerimientos (Martinell y Novella, 2013). Autores como Caride (2017) o Solé (2020) señalan las paradojas de la profesión, las injusticias sociales y el malestar de lo que se denomina “sujetos de la educación”. Todo ello acaba desbordando el encargo social de la profesión, con el consiguiente estrés y la presencia de burnout (Fernández del Valle et al., 2007; Navarro et al., 2018).

La educación social es, en definitiva, “un deporte de combate” (Solé, 2020, p.148), siendo una profesión que se desarrolla en escenarios de alta complejidad y atiende a problemáticas sociales urgentes y emergentes, donde las posibilidades de experimentar situaciones de violencia laboral por parte de las personas usuarias de los servicios es una posibilidad (Rubio, 2019). El objetivo principal de esta revisión sistemática es analizar los estudios sobre el fenómeno de la violencia laboral tipo II hacia los profesionales de la educación social en el Estado español. Los objetivos específicos son: 1)

identificar y analizar los estudios de la violencia laboral de tipo II hacia los profesionales de la educación social; 2) conocer las dimensiones estudiadas; y 3) proponer elementos de mejora para el estudio de la violencia laboral de tipo II en el ámbito de la educación social.

MATERIAL Y MÉTODO

Esta revisión sistemática muestra, de manera sintética y actualizada, las diferentes aproximaciones investigadas en relación con la violencia laboral en la profesión de la educación social (Sánchez-Meca, 2010). Se realizó la revisión sistemática de la bibliografía siguiendo las recomendaciones PRISMA [Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses] para revisiones descriptivas, sistemáticas y metaanálisis (Page et al., 2021; Urrútia y Bonfill, 2010).

Las bases de datos utilizadas para la búsqueda fueron Web of Science, Scopus, APA PsycNet, ÍNDICE CSIC y Dialnet plus. La estrategia de búsqueda fue la combinación de palabras clave y términos booleanos, siguiendo el mismo procedimiento en todas las bases de datos consultadas (ver tabla 1).

Tabla 1

Resultados de búsqueda

	WOS	SCOPUS	APA PsycNet	InDICE CSIC	Dialnet plus	
(social educat*) AND (workplace violence) AND Spain	5	3	6	4	6	
(social educat*) AND (workplace violence) AND client AND Spain	1	0	0	0	1	
(social educat*) AND (workplace violence) AND (type II)	6	1	2	0	1	
(social educat*) AND (workplace violence) AND client	14	10	15	0	4	
(social educat*) AND (violence) AND client AND Spain	1	0	2	0	2	
(social work*) AND (workplace violence) AND Spain	18	17	33	0	14	
(social work*) AND (workplace violence) AND client AND Spain	1	0	0	0	1	
(social work*) AND (workplace violence) AND (type II)	7	6	2	0	2	
(social work*) AND (workplace violence) AND client	135	83	61	2	4	
(social work*) AND (violence) AND client AND Spain	2	1	3	0	2	
Total	190	121	124	6	37	478

También se realizó una búsqueda libre en Google Scholar para identificar posibles estudios no publicados en bases de datos, pero relacionados con el objeto de estudio.

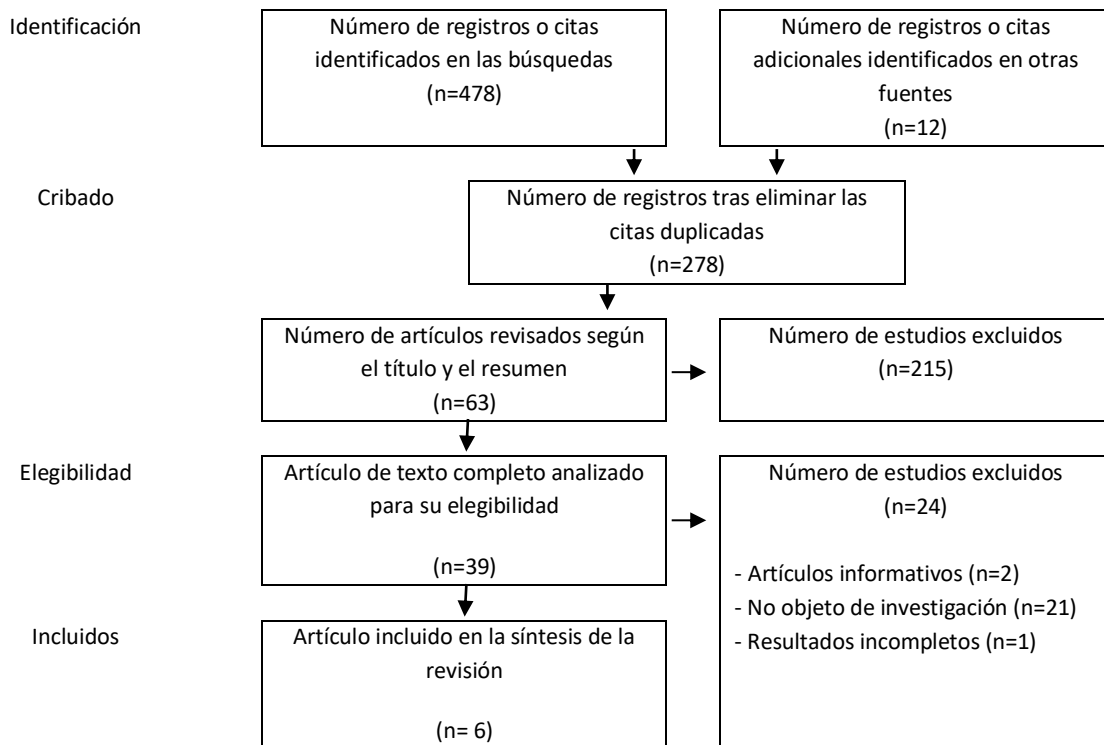
Los criterios de inclusión fueron cinco: 1) documentos y trabajos científicos de la violencia laboral de tipo II, 2) profesionales de la educación social o en los servicios donde este profesional trabaja, 3) publicados hasta diciembre de 2022, 4) centrados en el territorio español, y 5) en inglés o español.

En la búsqueda inicial se obtuvieron 490 resultados. Tal como establece el protocolo, se realizaron dos cribados con el fin de seleccionar los documentos revisados. El primero consistió en eliminar los documentos duplicados y todos aquellos que no eran objeto de estudio de la investigación. Se eliminaron 212 documentos. El segundo cribado consistió en una primera lectura de los títulos y abstracts. Se desestimaron 215 documentos por no cumplir los criterios de inclusión y porque no respondían a los objetivos del estudio. En caso de ambigüedad se decidió incluir la publicación en el siguiente cribado. Los 39 documentos cribados fueron leídos de manera completa. Se excluyeron 24 documentos porque eran: 1) artículos informativos; 2) trataban la violencia laboral en otros profesionales distintos de la educación social; 3) no eran objeto de estudio de la investigación o 4) sus resultados eran incompletos.

En el diagrama de flujo se expone la estrategia de búsqueda y selección para determinar la elegibilidad de los documentos incluidos en la revisión (ver figura 1).

Figura 1

Estrategia de búsqueda bibliográfica según PRISMA



RESULTADOS

Descripción de los estudios de la violencia laboral de tipo II hacia los profesionales de la educación social

El número de documentos encontrados en relación con la violencia laboral hacia los profesionales de la educación social fueron seis: cuatro artículos científicos (Cobos, 2019, Heliz et al., 2015; Solanes y Meneses, 2021; Vidal-Marti y Pérez-Testor, 2015b), una tesis doctoral (Pérez-Tarrés, 2019) y un trabajo de fin de grado (TFG) (Martín, 2019).

Cinco de los seis documentos revisados fueron publicados en el cohorte 2010 a 2020 (Cobos, 2019, Heliz et al., 2015; Pérez-Tarrés, 2019; Vidal-Marti y Pérez-Testor, 2015b); anterior a dicha fecha no se encontraron documentos y posterior a dicho cohorte uno (Solanes y Meneses, 2021). La lengua utilizada fue el español en cinco registros y uno en inglés (Vidal-Marti y Pérez-Testor, 2015b).

La naturaleza y finalidad de los documentos encontrados es distinta: los cuatro artículos se centran en el conocimiento del fenómeno en el contexto residencial (Heliz et al., 2015; Solanes y Meneses, 2021; Vidal-Marti y Pérez-Testor, 2015b) y comunitario (Cobos, 2019), mientras que la tesis (Pérez-Tarrés, 2019) busca saber si los profesionales que trabajan en violencia de género en la comunidad son objeto de violencia laboral por parte de las personas usuarias. También el TFG (Martín, 2019) difiere y evidencia que la acción violenta de la persona usuaria es un factor de riesgo de carácter psicosocial en los profesionales de la educación social.

En la tabla 2, se presentan los datos del tipo de estudio, las características de los participantes, el instrumento y el contexto estudiado. Hay variabilidad en el tipo de estudio. Cuatro documentos son cuantitativos (Cobos, 2019; Heliz et al., 2015; Martín, 2019; Vidal-Marti y Pérez-Testor, 2015b) y dos cualitativos (Pérez-Tarrés, 2019; Solanes y Meneses, 2021). En cuanto a la muestra, tres registros se centran en los profesionales de la educación social (Heliz et al., 2015; Martín, 2019; Solanes y Meneses, 2021) y los tres restantes analizan los diferentes profesionales del servicio, siendo uno de ellos los profesionales de la educación social.

El instrumento más utilizado es el cuestionario *ad hoc*, usado en tres de los seis documentos (Cobos, 2019; Martín, 2019; Vidal-Marti y Pérez-Testor, 2015b). La entrevista y el grupo de discusión son otros dos instrumentos más de recolección de datos.

En relación con el contexto, dos se focalizan en el comunitario (Cobos, 2019; Pérez-Tarrés, 2019), tres en el residencial (Heliz et al., 2015; Solanes y Meneses, 2021; Vidal-Marti y Pérez-Testor, 2015b) y uno no se detalla (Martín, 2019). En el contexto residencial, hay diversidad de público destinatario (protección a la infancia, diversidad funcional, salud mental y personas mayores).

Tabla 2

Descripción de los estudios incluidos en la revisión

Autoría	Tipo de estudio	Participantes	Instrumento	Contexto
Heliz et al. (2015)	Cuantitativo	52 profesionales E.S. (42,3% hombres, 57,7% mujeres)	Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (DECORE)	Residencial (protección infancia)
Vidal-Martí y Pérez-Testor (2015b)	Cuantitativo Descriptivo	67 profesionales de acción socioeducativa y sociosanitaria (4% E.S.)(7,46% hombres 92,54% mujeres)	Cuestionario <i>ad hoc</i>	Residencial (personas mayores)
Martín (2019)	Cuantitativo	20 profesionales E.S. (75% mujeres, 25% hombres)	Cuestionario <i>ad hoc</i> Entrevista estructurada	Diferentes colectivos en situación de exclusión social
Cobos (2019)	Cuantitativo	176 profesionales de servicios comunitarios (18,6% hombres, 81,3% mujeres) (24% E.S.)	Cuestionario <i>ad hoc</i>	Comunitario
Pérez-Tarrés (2019)	Cualitativo	32 profesionales de violencia de género (3% E.S.)	Entrevista	Comunitario
Solanes y Meneses (2021)	Cualitativo	8 profesionales E.S.	Grupo discusión	Residencial (divers. funcional, salud mental y protec. a la infancia)

Nota: Educadores sociales= E.S.

Hallazgos de los estudios revisados

Los estudios revisados proporcionaron información sobre la violencia laboral de tipo II hacia los profesionales de la educación social. Los temas se agruparon en cuatro categorías: factores de riesgo, agente causal, actos de violencia hacia los profesionales y medidas de prevención. Se establecieron las diferentes dimensiones para cada categoría. En la tabla 3, se presentan los resultados.

Factores de riesgo

Los factores de riesgo es la categoría que engloba un mayor número de artículos revisados. Se divide en cuatro dimensiones relacionadas con: la institución, el propio desempeño profesional, las características del profesional y los factores culturales. Destacar cuatro factores de riesgo institucional: la falta de medidas y planes de prevención (Pérez-Tarrés, 2019; Solanes y Meneses, 2021), la ausencia de programas de apoyo institucional para el impacto emocional de la violencia laboral (Pérez-Tarrés, 2019), la alta carga de trabajo y los escasos beneficios para el desarrollo del desempeño profesional (Heliz et al., 2015). La inexperiencia profesional y la atención directa serían

dos factores de riesgo profesional facilitadores de la violencia laboral de tipo II (Vidal-Martí y Pérez-Testor, 2015b).

Tabla 3

Aportaciones de los artículos revisados y agrupados en base a categorías

Categorías	Dimensiones	Autoría
Factores de riesgo	Institucionales	Heliz et al. (2015)
		Pérez-Tarrés (2019)
	Profesionales	Solanes y Meneses (2021)
		Vidal-Martí y Pérez-Testor (2015b)
Agente causal	Personales	Heliz et al. (2015)
		Vidal-Martí y Pérez-Testor (2015b)
	Culturales	Martín (2019)
		Pérez-Tarrés (2019)
Actos de violencia hacia el profesional	Quien realiza la acción violenta	Heliz et al. (2015)
		Vidal-Martí y Pérez-Testor (2015b)
	Características de quien ejerce la violencia	Martín (2019)
		Cobos (2019)
Medidas de prevención	Número de incidentes	Pérez-Tarrés (2019)
		Solanes y Meneses (2021)
	Frecuencia	Vidal-Martí y Pérez-Testor (2015b)
		Cobos (2019)
	Tipología	Cobos (2019)
		Solanes y Meneses (2021)
	Institucionales	Vidal-Martí y Pérez-Testor (2015b)
		Cobos (2019)
	Culturales	Pérez-Tarrés (2019)
		Solanes y Meneses (2021)

A nivel personal, padecer problemas de salud mental como la depresión (Martín, 2019) y el burn-out (Heliz et al., 2015; Martín, 2019; Vidal-Martí y Pérez-Testor, 2015b) son dos factores de riesgo.

El contexto cultural es propiamente un factor de riesgo. Si se permite la violencia a nivel estructural, este hecho permeabilizará en los distintos contextos: sociales, laborales, profesionales y personales (Pérez-Tarrés, 2019).

Agente causal

El agente causal de la acción violenta hacia los profesionales de la educación social es la persona usuaria en todos los documentos. Sin embargo no es el único agente. Las familias o personas acompañantes pueden ejercer acciones violentas hacia los profesionales, aunque con porcentajes más bajos (Cobos, 2019).

Una segunda dimensión es quien ejerce la violencia. Vidal-Martí y Pérez-Testor (2015b) establecen que los usuarios hombres realizan más acciones que las mujeres. Cobos (2019) afirma que la

sintomatología psicológica y emocional de la persona usuaria es un factor de riesgo, estableciendo la ansiedad, el estrés y el cansancio como síntomas causantes que inciden en la violencia laboral de tipo II.

Actos de violencia hacia los profesionales

El número de actos violentos hacia los profesionales ha sido una dimensión estudiada en dos documentos (Cobos, 2019; Vidal-Marti y Pérez-Testor, 2015b). En concreto, ambos establecen que seis de cada diez profesionales han sido víctimas de la acción violenta por parte de la persona usuaria. Cobos (2019) afirma que los profesionales consideran el fenómeno como un hecho habitual o frecuente y afirma que el 30,1% de los profesionales es víctima una vez al mes y el 31,1% a la semana. Solanes y Meneses (2021) ratifican la frecuencia y exponen que las experiencias son relativamente frecuentes.

Una tercera dimensión estudiada son los tipos de violencia. Hay variabilidad en la autoría según su clasificación. Sin embargo, el tipo de violencia verbal es más frecuente que el físico (Cobos, 2019; Solanes y Meneses 2021; Vidal-Marti y Pérez-Testor, 2015b) (ver tabla 4).

Tabla 4

Tipos de violencia en base a la autoría

Autoría	Verbal	Física	Sexual	Otros tipos de violencia
Vidal-Marti y Pérez-Testor (2015b)	49,92% H	13,63% H	13,63% H	13,63% H Ataque a la dignidad
Cobos (2019)	42,11% M	31,56% M	5,26% M	21,05% M Ataque a la dignidad
Solanes y Meneses (2021)	71,1%	6,9%	--	22,0% No verbal
	ND	ND	ND	ND Simbólico
				ND Económico

Nota: Hombres usuarios que ejercieron la violencia = H; Mujeres = M; ND = No se aportan datos.

Medidas de prevención

Los documentos establecen dos tipos de medidas de prevención. Una tipología son las instauradas por la propia institución con el fin de prevenir la violencia laboral mediante el diseño de planes de riesgos laborales, acciones de sensibilización del impacto emocional de la violencia (Pérez-Tarrés, 2019), servicios de vigilancia (Cobos, 2019) o el refuerzo de estrategias dirigidas a la emoción del profesional, con el fin de romper la creencia que la violencia es un hecho inherente al trabajo (Solanes y Meneses, 2021). Una segunda tipología es a nivel cultural, incidiendo en la sociedad de manera directa, a través de programas de concienciación de la violencia cultural y de hacer evidente el cómo se repiten los patrones, tanto a nivel cultural como social en los contextos laborales.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos confirman que la violencia laboral de las personas usuarias hacia los



profesionales de la educación social es una realidad poco estudiada en España. Esta investigación solo permite hacer una primera aproximación a dicha situación, reafirmando que es un fenómeno que se produce y tiene una afectación en los profesionales.

Aunque la escasez de investigaciones contraste con las más de 40 noticias encontradas en la red de medios de comunicación (Almagro, 2017; De las Heras, 2021; Eitb, 2013; El Diario Vasco, 2017; El Mundo, 2021; Eldiario.es, 2023; Europa Press, 2019; La Vanguardia, 2017, 2022), los resultados evidencian que el fenómeno tiene una afectación e incidencia en la praxis profesional.

Esta disonancia no es exclusiva del territorio español, sino que el estudio de la violencia laboral a nivel internacional es desigual (NASW, 2020). Son pocos los países que estudiaron la violencia laboral hacia los profesionales de la acción social (Estados Unidos, Reino Unido, Israel y Canadá) (Enosh y Tzafrir, 2015; Lamothe, 2018; Truter y Fouché, 2019), aunque fueron los organismos oficiales quienes establecieron propuestas de prevención para su erradicación (Eurofound, 2015; NASW, 2020; OSHA, 2015).

A nuestro entender, dicha situación se explicaría por dos elementos. El primero es la propia conceptualización de la violencia. Es decir, determinar si un acto es o no violento representa una tarea compleja por cuestiones conceptuales, normativas, sociales y culturales (Gómez, 2014). A su vez, influyen componentes cognitivos, actitudinales, emocionales y motivacionales que condicionan la percepción e interpretación de la situación (Pueyo y Redondo, 2007).

El límite entre lo que constituye o no una conducta violenta suele ser difuso; pudiéndose acentuar en el ámbito laboral por ser un contexto de trascendencia para la persona y por la labor que desempeña (Ruiz-Galacho y Martín-Solbes, 2021). A su vez, no existe un consenso que defina la acción violenta, derivando a la persona que recibe dicho acto a su interpretación y conceptualización (Shier et al., 2018; Sicora et al., 2021).

El segundo elemento son las hipótesis explicativas de la violencia laboral en la acción social. Se identifican tres líneas. Una primera es no aceptar la idea que la persona usuaria es quien puede lastimar al profesional (Macdonald y Sirotych, 2005). Una segunda centrada en la intervención donde el profesional y todo aquello que le atañe (lugar de trabajo, condiciones laborales...) quedan en un segundo plano (Zelnick et al., 2013). Y una tercera es que trabajar con personas en situación de vulnerabilidad conlleva riesgos (Gates et al., 2002; Timmins y Timmins, 2021), siendo uno de ellos la violencia laboral hacia el profesional, que se denomina *síndrome del lugar de trabajo* (Vidal-Martí, 2020).

Los resultados de esta revisión permiten extraer tres consideraciones en relación con el objeto de estudio. Una primera es el tipo de instrumento. El cuestionario ad hoc fue el más utilizado. La ausencia de instrumentos validados para medir la violencia laboral, y más concretamente la de tipo II en el

sector social, dificulta la comparación de datos entre investigaciones, aunque posibilite estudiar las variables propuestas en los objetivos de cada investigación.

La segunda hace referencia a los factores de riesgo, que son una de las categorías más estudiadas en los documentos. Por consiguiente, hay una voluntad de identificar los factores para conocer y prevenir el fenómeno. Sin embargo, sería necesaria una unificación de las categorías y dimensiones para disponer de más información que posibilite el conocimiento.

Finalmente, en tercer lugar, la persona usuaria, que es quien ejerce la acción violenta hacia el profesional; y aunque puedan participar otros agentes, conocer sus características con mayor detalle facilitaría el conocimiento del fenómeno y consecuentemente se podrían diseñar acciones de prevención.

En definitiva, a raíz de los resultados obtenidos de esta revisión se identifican los tres elementos de mejora para el estudio de la violencia laboral de tipo II en la educación social: un instrumento validado y de mayor consenso entre investigadores, una identificación de los factores de riesgo de la violencia laboral II hacia los profesionales de la educación social y un mayor conocimiento de los factores de riesgo y de la persona usuaria, como agente de la acción violenta.

En conclusión, el objetivo de este trabajo era analizar el fenómeno de la violencia laboral de tipo II hacia los profesionales de la educación social mediante una revisión sistemática. La escasez de estudios y la diversidad de variables estudiadas son dos factores condicionantes. Sin embargo, el estudio pone de relieve que la violencia laboral hacia los profesionales de la educación social se produce y las personas usuarias son quienes mayoritariamente ejercen dicha acción.

Por consiguiente, esta revisión es un primer paso para identificar los estudios realizados, en qué sectores se investigó y las dimensiones analizadas. Sin embargo, es necesario seguir investigando para aportar nuevos conocimientos que permitan conocer más la violencia laboral de tipo II hacia los profesionales de la educación social.

DISPONIBILIDAD DE DATOS Y MATERIALES

Los datos utilizados fueron extraídos de base de datos. Por consiguiente, no se dispone de datos ni materiales para asegurar la protección ni confidencialidad.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores de este artículo declaran no tener ningún conflicto de interés.

FINANCIACIÓN

No aplicable.



CONTRIBUCIONES DE LOS AUTORES

Los dos autores participaron tanto en diseño, búsqueda de información, análisis de los datos como en la redacción del artículo.

REFERENCIAS

- Almagro, M. (25 de julio de 2017). Una educadora social de Rota tras la agresión de una menor: «Los niños se creen intocables». *La Voz de Cádiz*. https://www.lavozdigital.es/cadiz/provincia/lvdi-educadora-social-rota-tras-agresion-menor-ninos-creen-intocables-201707242135_noticia.html
- Al-Qadi, M. M. (2021). Workplace violence in nursing: A concept analysis. *Journal of Occupational Health*, 63, e12226. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12226>
- Bernaldo-de-Quirós, M., Labrador, F. J., Piccini, A. T., Gómez, M., & Cerdeira, J. C. (2014). Violencia laboral en urgencias extrahospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica. *Clínica y Salud*, 25(1), 11-18. <https://doi.org/10.5093/cl2014a2>
- BOE (1991). Real Decreto 1420/1991, de 30 de agosto, por el que se establece el título universitario oficial de Diplomado en Educación Social y las directrices generales propias de los planes de estudios conducentes a la obtención de aquél. Número, 243, 32891-32892. <https://www.boe.es/eli/es/rd/1991/08/30/1420>
- BOE (2004). Real Decreto 168/2004, de 30 de enero, por el que se regulan las condiciones para la declaración de la equivalencia entre determinados títulos en materia de educación social y el título oficial de Diplomado en Educación Social establecido por el Real Decreto 1420/1991, de 30 de agosto. Número 38, 6657-6658. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2004/01/30/168>
- Cal/OSHA (1995). *Guidelines for Workplace Security. Preventing Violence in the Workplace: A Second Conference on Workplace Security*. OSHA.
- Caride, J. A. (2017). Cruzando límites: sobre los desafíos de la Educación Social en tiempos de incertidumbre. *Revista de Educación Social*, 25, 8-29.
- Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. 3rd ed. Geneve: International Labour Organization. <https://doi.org/10.1136/emj.10.2.79>
- Choi, K., Maas, E. T., Koehoorn, M., & McLeod, C. B. (2020). Time to return to work following workplace violence among direct healthcare and social workers. *Occupational and environmental medicine*, 77(3), 160-167. <http://doi.org/10.1136/oemed-2019-106211>
- Cobos, M. V. (2019). La agresión: no es inherente en el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 62, 124-156.
- Col·legi Oficial de Metges de Barcelona (COMB). (2004). *La violencia en el lloc de treball*.

L'experiencia dels metges a Barcelona. Col·legi de Metges de Barcelona.

- De las Heras (4 de enero de 2021). *Educadores denuncian continuas agresiones de menores conflictivos en el centro de Loiu.* El correo. <https://www.elcorreo.com/bizkaia/educadores-denuncian-continuas-20210104210642-nt.html>
- Dillon, B. L. (2012). Workplace violence: impact, causes, and prevention. *Work*, 42(1), 15-20. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-1322>
- Eitb (24 de mayo de 2013). Detenido por una agresión sexual a una educadora social en Bilbao. *Eitb*. <https://www.eitb.eus/es/noticias/sociedad/detalle/1351646/agresion-sexual-bilbao--agreden-educadora-social/>
- El Diario Vasco (26 de julio 2017). Impactante vídeo de una educadora social agredida. *El Diario Vasco* <https://www.diariovasco.com/sociedad/impactante-video-educadora-20170727131458-nt.html>
- El Mundo (22 de febrero de 2021). Nuevas agresiones a educadores y detenciones de 'menas' en el polémico centro de la Casa de Campo. *El Mundo*. <https://www.elmundo.es/madrid/2021/02/22/6032beb821efa02a658b462f.html>
- ElDiario.es (6 abril de 2023). Educadores sociales lamentan una nueva agresión en un centro de menores de Extremadura. *ElDiario.es* https://www.eldiario.es/extremadura/sociedad/educadores-sociales-lamentan-nueva-agresion-centro-menores-extremadura_1_10101887.html
- Enosh, G., & Tzafrir, S. S. (2015). The scope of client aggression toward social workers in Israel. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 24(9), 971-985. <https://doi.org/10.1080/10926771.2015.1070233>
- Europa Press (17 abril de 2019). Un 'mena' agrede a una trabajadora del centro de menores de Hortaleza mientras mediaba en una pelea. *Europa Press*. <https://www.europapress.es/madrid/noticia-mena-agrede-trabajadora-centro-menores-hortaleza-mientras-mediaba-pelea-20190417161538.html>
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound). (2015). *Sixth European Working Conditions Survey*. Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015>
- Fernández del Valle, J., López, M., & Bravo, A. (2007). Job stress and burnout in residential child care workers in Spain. *Psychothema*, 19(4), 610-615.
- Gadegaard, C. A., Andersen, L. P., & Høgh, A. (2018). Effects of violence prevention behavior on exposure to workplace violence and threats: a follow-up study. *Journal of Interpersonal*

- violence*, 33(7), 1096-1117. <https://doi.org/10.1177/0886260515614558>
- Galtung, J. (2016). La violencia: cultural, estructural y directa. *Cuadernos de estrategia*, 183, 147-168.
- García, M. (2019). Violencia extrema en el lugar de trabajo: marco conceptual y caracterización jurídica. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7(2), 97-120.
- Gates, D., Fitzwater, E., Telintelo, S., Succop, P., & Sommers, M. (2002). Preventing Assaults by Nursing Home Residents: Nursing Assistants' Knowledge and Confidence—A Pilot Study. *JAMDA*, 365-370.
- Gómez, C. A. (2014). Factores asociados a la violencia: revisión y posibilidades de abordaje. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 7(1), 115-124. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.7110>
- Heliz, J., Navarro, I., Tortosa, N., & 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>
- La Vanguardia (22 de febrero de 2017). La DGAIA admite 130 agresiones de menores a educadores en sus centros en 2016. *La Vanguardia*.
<https://www.lavanguardia.com/politica/20170222/42229405282/la-dgaia-admite-130-agresiones-de-menores-a-educadores-en-sus-centros-en-2016.html>
- La Vanguardia (29 de marzo de 2022). Padre de alumno agrade a dos profesoras y un educador de instituto de Toledo. *La Vanguardia*.
<https://www.lavanguardia.com/vida/20220329/8161185/padre-alumno-agrede-dos-profesoras-educador-instituto-toledo.html>
- Lamothe, J., Couvrette, A., Lebrun, G., Yale-Soulière, G., Roy, C., Guay, S., & Geoffrion, S. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child abuse & neglect*, 81, 308-321.
- Lee, Y., Kim, S.M., Han, D. H., Yoo, S., & Kim, H. (2021). Effects of Indirect Experience of Client Violence on Social Workers. Posttraumatic Stress Disorder. *Psychiatry investigation*, 18(11), 1100.
- Macdonald, G., & Sirotych, F. (2005). Violence in the social workplace: The Canadian experience. *International Social Work*, 48(6), 772-781. <https://doi.org/10.1177/0020872805057087>
- Martín, D. (2019). *Riesgos psicosociales en educadores sociales palentinos*. [Trabajo de Fin de Grado. Universidad de Valladolid].
- Martinell, A., y Novella, A. (2013). Identidad e identidades del educador social. Nuevos tiempos ¿nuevas formas de educar? En A. Forés y A. M. Novella (coords.), *7 retos para la educación social* (pp. 71-79). Gedisa.

- Mento, C., Silvestri, M. C., Bruno, A., Muscatello, M. R. A., Cedro, C., Pandolfo, G., & Zoccali, R. A. (2020). Workplace violence against healthcare professionals: A systematic review. *Aggression and violent behavior, 51*, 101381.
<https://doi.org/10.1016/j.avb.2020.101381>
- National Association of Social Workers (NASW) (2020). *Protecting Social Workers and Health Professionals from Workplace Violence*. NASW.
<https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket= PaNxVmrZOg%3D&portalid=0>
- Navarro, I., López, B., Heliz, J., & Real, M. (2018). Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales, 78*, 68-96.
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2015). *Caring for our Caregivers; Workplace violence in healthcare*. OSHA.
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2016). *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers*. OSHA.
- OIT, CIE, OMS & ISP. (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de salud*. Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud y Organización de Servicios Públicos.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *International journal of surgery, 88*, 105906. <https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2021.105906>
- Pérez-Serrano, G. (2004). *Pedagogía Social-Educación Social. Construcción científica e intervención práctica*. Narcea.
- Pérez-Tarrés, A. (2019). *Violencia, trabajo y salud. Reproducción de la violencia en ambientes donde se trabaja para erradicarla* [Tesis doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona].
- Phillips, J. P. (2016). Workplace violence against healthcare workers in the United States. *New England Journal of Medicine, 374*(17), 1661-1669. <https://doi.org/10.1056/NEJMra1501998>
- Pueyo, A. A., & Redondo, S. (2007). Predicción de la violencia: entre la peligrosidad y la valoración del riesgo de violencia. *Papeles del psicólogo, 28*(3), 157-173.
- Rubio, S. (2019). Estudio del perfil del risc psicosocial de les educadores i els educadors social. *Full Informatiu, 89*, 4-7.
- Ruiz-Galacho, S., & Martín-Solbes, V. M. (2021). Estudio exploratorio sobre las tendencias de la práctica profesional frente a la violencia en entornos de acción socioeducativa. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria, 37*, 129-142. https://doi.org/10.7179/PSRI_2021.37.09

- Sánchez-Meca, J. (2010). Cómo realizar una revisión sistemática y un meta-análisis. *Aula Abierta*, 38(2), 53-64.
- Serrano Vicente, M. I., Fernández Rodrigo, M. T., Satústegui Dordá, P. J., & Urcola Pardo, F. (2019). Agresiones a profesionales del sector sanitario en España, revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 93(1), e1-e16.
- Sheppard, D. M., Newman, S., St. Louis, R. M., & Perret, M. S. (2022). Factors contributing to work-related violence: A systematic review and systems perspective. *Safety Science*, 154. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105859>
- Shier, M. L., Graham, J. R., & Nicholas, D. (2018). Interpersonal interactions, workplace violence, and occupational health outcomes among social workers. *Journal of Social Work*, 18(5), 525-547. <https://doi.org/10.1177/146801731665608>
- Sicora, A., Nothdurfter, U., Rosina, B., & Sanfelici, M. (2022). Service user violence against social workers in Italy: Prevalence and characteristics of the phenomenon. *Journal of Social Work*, 22(1), 255-274. <https://doi.org/10.1177/14680173211009188>
- Solanes, B., & 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, 123-147. <https://doi.org/10.34810/EducacioSocialn77id371347>
- Solé, J. (2020). Abandonar o resistir frente a las paradojas de la educación social. En C. Sanches-Valverde & A. Montané (coords.). *La educación social en los extremos: justicia social y paradojas de la práctica* (pp. 145-163). Institut de Creativitat i Innovacions Educatives de la Universitat de València.
- Sousa, S., Silva, I. S., Veloso, A., Tzafirir, S., & Enosh, G. (2014). Client's violence toward social workers. *Tékhne*, 12, 69-78. <https://doi.org/10.1016/j.tekhne.2015.01.006>
- Timmins, F., & Timmins, B. (2021). An integrative review of waiting time, queuing, and design as contributory factors to emergency department violence. *Journal of Evidence-Based Medicine*, 14(2), 139-151. <https://doi.org/10.1111/jebm.12432>
- Truter, E., & Fouché, A. (2019). Risk-laden working lives of child protection social workers in South Africa. *Social Work*, 55(4), 451-467. <https://doi.org/10.15270/52-2-763>
- Úcar, X. (2001). Cultura y educación social en el marco de la globalización. *Pedagogía Social*, 6-7, 331-363.
- Urrútia, G., & Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Medicina clínica*, 135(11), 507-511. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>
- Vidal-Martí, C. (2020). *La violencia laboral en las residencias de mayores. ¿Cómo gestionar la*

agresividad de la persona usuaria? Horsori.

Vidal-Martí, C., & Pérez-Testor, C. (2015b). Patient assaults on professionals? Type II workplace violence: A known phenomenon in Barcelona nursing homes. *Work*, 51(4), 879-886.

<https://doi.org/10.3233/WOR-141948>

Vidal-Martí, C., & Testor, C.P (2017). Is Chappell and Di Martino's interactive model of workplace violence valid? An article analysing workplace violence towards healthcare professionals in Spain. *Aggression and Violent Behavior*, 35, 83-90.

<https://doi.org/10.1016/j.avb.2017.05.006>

Vidal-Martí, C., & Pérez-Testor, C. (2015a). Violencia laboral hacia los profesionales sanitarios en España. *Revista Española de Medicina Legal*, 41(3), 123-130.

<https://doi.org/10.1016/J.REML.2015.04.001>

Zelnick, J. R., Slayter, E., Flanzbaum, B., Butler, N. G., Domingo, B., Perlstein, J., & Trust, C. (2013). Part of the job? Workplace violence in Massachusetts social service agencies. *Health & Social Work*, 38(2), 75-85. <https://doi.org/10.1093/hsw/hlt007>