

## **La agresión: no es inherente en el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios**

*Modalidad: Investigación*

**María de la Victoria Cobos Medina**

Trabajadora Social de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Málaga y Antropóloga

### **Resumen:**

Existe un problema emergente y latente, incrementado en estos últimos años, como son las agresiones, y la pérdida de respeto, hacia el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios. En la actualidad, es importante, disponer de conocimientos sobre agresiones, dado que existen numerosos estudios, de agresiones al personal sanitario de la administración pública, pero insuficientes en Servicios Sociales municipales. Todo ello, con la finalidad de plantear medidas de mejora, en prevención en agresiones en la administración local, ya que es necesario una respuesta eficaz, para reducir la violencia externa en el trabajo. La presente investigación exploratoria-descriptiva, trata de analizar e identificar las agresiones, de las personas usuarias, hacia el personal, de los doce Centros de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Málaga. Método: se utilizó un cuestionario específico, autoadministrado, anónimo y confidencial, a una muestra de 176 trabajadoras y trabajadores, realizándose un análisis cuantitativo descriptivo, así como cualitativo, mediante la codificación de las aportaciones realizadas por el personal de los Centros, explorando sus sentimientos, opiniones y propuestas. Como resultado en este estudio se deslumbra, mayores tasas de porcentajes, en las agresiones verbales y no verbales, por encima de las agresiones físicas, no por ello, estas no sean importantes y relevantes.

### **Palabras claves:**

Agresión verbal, no verbal, y física, servicios sociales comunitarios, personal, respeto.

### **Abstract:**

There is an emerging and latent problem, increased in recent years, such as aggressions, and loss of respect, towards the staff of the Community Social Services Centers, it is currently important to have knowledge about aggressions, since there are numerous studies, of aggressions to the sanitary personnel of the public administration, but insufficient in municipal Social Services. All this, in order to propose improvement measures, in prevention of aggressions in the local administration, since an effective response is necessary, to reduce external violence at work. The present

exploratory-descriptive research, tries to analyze and identify the aggressions, of the users, towards the personnel, of the twelve Centers of Community Social Services of the City of Malaga. Method: a specific, self-administered, anonymous and confidential questionnaire was used on a sample of 176 workers, making a descriptive quantitative analysis, as well as qualitative, by coding the contributions made by the staff of the Centers, exploring their feelings, opinions and proposals. As a result in this study, higher percentage rates are dazzled in verbal and non-verbal aggressions, above physical aggressions, but they are not important and relevant.

### **Keywords:**

Verbal, nonverbal, and physical aggression, community social services, personal, respect

### **Agradecimientos:**

*Quiero dar mi agradecimiento, y reconocimiento, a todo el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, sin ellos, me hubiera sido imposible, realizar este estudio de investigación, así como el Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga, por permitir la realización del mismo.*

## **1. INTRODUCCIÓN**

Las agresiones en el trabajo, afectan a todos los sectores de la administración pública, estas conductas y manifestaciones violentas, son un problema emergente y latente, que tiene lugar en los centros de trabajo; para una respuesta eficaz, y conseguir una mayor visibilidad de dicha problemática, es necesario una intervención y prevención en diferentes frentes y un despliegue en la organización de referencia.

En relación al centro de trabajo, que enfocamos la investigación, “Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, constituyen la estructura física, administrativa y técnica básica de los servicios sociales comunitarios. Cada centro de servicios sociales comunitarios está compuesto, como mínimo, por un equipo básico, será un equipo interdisciplinar de profesionales empleados públicos, que está dotado con personal técnico y personal administrativo” (Art. 29-30 Ley 9/2016, S.S. de Andalucía, p. 38-5438).

### **1.1.-La violencia, conceptos y dimensiones:**

Centrándonos en aspectos relacionadas, con las conductas, y manifestaciones violentas, se define violencia, como:” El uso deliberado de la fuerza física, o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (OMS.OPS, 2002, p. 5).

La violencia laboral “está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de

ida y vuelta a él, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud” (OIT CIE, OMS, ISP, 2002, p. 3).

En relación a las conductas violentas, (OIT CIE, OMS, ISP, 2002, p. 3), se pueden clasificar, según su forma de manifestarse en:

- Violencia física, es referida al empleo, de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos, se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos”.
- Violencia psicológica, se define como el uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social, comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas”

Los Trabajadores de servicios, y vendedores, son los que reiteradamente, superan el promedio total, respecto a las ofensas verbales, amenazas, acoso/intimidación, violencia física y atención sexual no deseada, respecto a las actividades, sobresalen también repetidamente sectores, que trabajan de cara al público; es el caso de la Salud, la Administración pública y defensa o el Transporte”. (Pinilla, Almodóvar, Galiana, Hervás, y Zimmermann, 2017, p.54).

Teniendo en cuenta, la problemática de los comportamientos violentos, de los que pueden ser víctimas, las personas por razón de su trabajo (NTP 489, INSHT, 1998, p.2), clasifica los tipos de violencia en:

- Violencia tipo I, se caracteriza este grupo, porque quienes, llevan a cabo las acciones violentas, no tienen ninguna relación legítima de trato, con la víctima.
- Violencia tipo II, normalmente estos hechos violentos, se producen mientras se ofrece el servicio (como seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores, del sector público o privado, que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados).
- Violencia tipo III, el causante de la misma, tiene algún tipo de implicación laboral, con el lugar afectado, o con algún trabajador concreto de tal lugar.

**Según, el protocolo de actuación, frente a la violencia en el trabajo, en la Administración General del Estado, y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, en su art. 2b, distingue en: “agresión física: coacciones, y lesiones, y, agresión verbal: insultos o palabras groseras, amenazas, calumnias, e injurias.**

## 1.2.-El concepto de agresión.

Desde una perspectiva teórica, según los autores, Carrasco, González (2006:8), define el concepto de agresión como “ir contra alguien con la intención de producirle daño, tres elementos aparecen en la mayoría de las definiciones de agresión, su carácter intencional, las consecuencias aversivas o negativas que conlleva, sobre objetos u otras personas, incluido uno mismo, y su variedad expresiva, pudiendo manifestarse de múltiples maneras, siendo las apuntadas con mayor frecuencia por los diferentes autores, las de índole física y verbal”.

En relación, al concepto de agresión física, es “el ataque a un organismo mediante armas o elementos corporales, con conductas motoras y acciones físicas, el cual implica daños corporales y la agresión verbal, como respuesta oral, que resulta nociva para el otro, a través de insultos o comentarios de amenaza, o rechazo”. (Carrasco et al., 2006, p.11).

En el ámbito, de aplicación laboral del estudio, en referencia al procedimiento de agresiones del Ayuntamiento de Málaga, define la agresión, como “cualquier amenaza y/o agresión de tipo verbal y/o hacia un personal, por parte del personal usuario o persona externa” (PG-AFA, 2015:3).

### 1.3. Teorías existentes sobre la agresión.

A lo largo del siglo XX, han existido diversas teorías, que tratan de explicar la agresión, ya sea por la intencionalidad de la agresión, por sus consecuencias, por la diversidad del fenómeno, por los procesos individuales y sociales, entre otros.

Una de las primeras teorías, fue la teoría de la frustración-agresión, por el autor Dollard et al. (1939), plantearon que “la agresión es siempre una consecuencia de la frustración” y que “la frustración siempre lleva a alguna forma de agresión”. Posteriormente, Neal Miller (1941), modifica la hipótesis, que muchas personas, desarrollan formas alternativas a reaccionar ante una frustración, aprendiendo a responder a sus frustraciones de forma no agresiva.

Uno de los autores, más importantes en la revisión de esta teoría, realiza una reformulación de la hipótesis, en la primera revisión, propone la relación indirecta entre frustración-agresión (Berkowitz, 1989), y una segunda revisión manifiesta que “las frustraciones producen inclinaciones agresivas, solamente en la medida en que son aversivas y conducen al efecto negativo” (Berkowitz, 1990).

Según la Teoría Psicoanalítica de Freud, (1925,1946), la agresión, se produce como resultado del “instinto de muerte”, el cual defiende, su naturaleza innata, la agresividad es una manera de dirigir hacia los demás, en lugar de dirigirlo hacia uno mismo.

La teoría de la espiral o conspiración del silencio de Noelle-Neumam (1977), intenta explicar, la promoción a la violencia, ocasionada por la interpretación, de que la no intervención, y el silencio de los observadores, es una señal de conformidad, con una de las partes.

Una de las teorías más influyentes, es la Teoría del Aprendizaje Social, formulada por Albert Bandura (1977,1986), constituye uno de los principales modelos explicativos de referencia de la agresión, donde propone que el refuerzo, imitación y castigo, en la que basamos nuestras acciones, están inspiradas en la experiencia que adquirimos, a través de otras personas.

En la actualidad, las intervenciones derivadas solo, de algunas teorías resultan parciales, habida cuenta de que la problemática lejos de decrecer, va en constante aumento, lograr una mayor integración entre dichas teorías, permitiría obtener una perspectiva multidimensional de la problemática, que conduzcan a intervenciones más eficaces (E. Norma Contini, 2015).

#### 1.4. Factores de riesgos y su interrelación con la agresión.

Los factores de riesgos, están estrechamente relacionado, con la reducción de la agresión. “Puestos con un/a solo/a trabajador, escasez de personal, plantillas inadecuadas, masificación en salas de espera y/o mal diseño del espacio, existencias de tiempos de espera excesivos para la atención, burocracia en las gestiones, falta de formación en prevención y actuación ante situaciones de agresiones, ausencia o déficits de medidas de seguridad, trabajo con personas en dificultad(derivados de enfermedad mental, consumos de alcohol /drogas, personas violentas /agresivas, personas o familias con graves carencias educativas, sociales, económicas, etc.), atención en situaciones de urgencia / emergencia social, escasez de medidas preventivas, escasa conciencia del riesgo de sufrir agresiones entre los profesionales” (Santás, Gil, Hernando, Luis-Yagüe, Ranz, Soto, 2010, p.7).

#### 1.5.-La prevención y su normativa.

La Constitución Española “encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo” (art. 40.2 CE), en la Ley 31/1995, sobre Prevención de Riesgos Laborales, “el empresario deberá garantizar la seguridad, y la salud de los trabajadores, a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo” (art. 14.2 LPRL).

En relación al ámbito, de los derechos de los empleados públicos, el Estatuto Básico del Empleado Público, “reconoce expresamente, el derecho de los empleados públicos, a recibir protección eficaz, en materia de seguridad y salud en el trabajo” (art. 14.I R.D. 5/2015 EBEP).

En el ámbito específico, del Acuerdo de Funcionarios y Convenio Colectivo del personal laboral, establece “que el Ayuntamiento de Málaga, realizará una política integral de protección de la salud de los trabajadores, mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, a cuyo fin, habrán de desarrollarse las acciones preventivas necesarias para garantizar este derecho”.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales, se desarrollará para todos, y cada uno de los puestos de trabajo, locales y equipos de trabajo, conforme a lo establecido en el Manual de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud(art. 63 AF p.44 y art. 66 CPL).

En relación a la normativa de prevención de agresión, en el ámbito de Servicios Sociales establece, que “el derecho a que las Administraciones Públicas competentes en materia de servicios sociales adopten las medidas pertinentes para la prevención y atención de las situaciones de riesgo derivadas de su trabajo , así como el derecho a renunciar a prestar atención profesional en situaciones de agresión, amenazas o injurias, siempre que dicha renuncia sea proporcionada a la situación y no suponga desatención a la persona usuaria”. “También se establece, se califican como infracciones muy graves, la agresión al personal del Sistema Público de Servicios Sociales en el ejercicio de su función” (Art. 63-127 Ley 9/2016, S.S. de Andalucía, p. 5454 p. 5480).

### 1.6- Objetivo de la investigación.

La presente investigación, tiene como objetivo principal, analizar e identificar las agresiones, realizadas por el personal usuario, hacia el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, como testigo, o como víctima de la agresión, en su vida laboral, para plantear medidas de mejora, en prevención de actuaciones de agresiones, en el ámbito municipal. Es indudable, que se han incrementado en tres décadas, los recursos las prestaciones, las normativas, los equipamientos, y de personal, en Servicios Sociales municipales, pero es también necesario en la actualidad, que se adopten cuantas medidas preventivas, sean necesarias para dar respuesta, a las manifestaciones, y conductas violentas del personal usuario.

Centramos, el estudio, haciendo referencia a la persona usuaria, y/o familiar de estos y/o acompañante, que ejerce violencia física, con su propio cuerpo o un objeto para infligir una lesión o un daño físico, al personal del Centro, como: empujones, cabezazos, puñetazos, patadas, mordiscos, bofetadas, tocamientos, arañazos, tirón de pelo, pellizcos, lanzamiento de objeto, o mobiliario, agresión con armas, etc.

En relación a las agresiones verbales, sin que exista contacto físico, se manifiesta en forma de abusos verbales, como: lenguaje y tono alterados, o con un discurso hiriente, como gritos, insultos, frases menospreciativas, amenazas, descalificativos personales, palabras vejatorias y/o groseras, etc., así como las agresiones no verbales, a un comportamiento que se utiliza gestos y/o posturas obscenas y/ hostiles, entre ellas, mano alzada, levantar el puño, hacer la peseta, levantar el dedo índice, sacar la lengua, escupir, corte de manga, invasión del espacio personal, aspavientos con las manos, golpe en la mesa, etc.

## 2. METODOLOGÍA

La presente investigación exploratoria-descriptiva, trata de analizar e identificar las agresiones, de las personas usuarias, hacia el personal, de los doce Centros de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Málaga. Existen diversos estudios de investigación, sobre agresiones al personal sanitario (García, 2018) (Homobono, 2017) de la administración pública, pero insuficientes en Servicios Sociales municipales.

Como situación de partida, en los Centros de Servicios Sociales, existe un problema latente, e incrementado en estos últimos años, como son la pérdida de respeto, hacia el personal, que presta sus servicios en el mismo, y las agresiones al personal de los Centros, este incremento, se refleja en las agresiones físicas, sufridas en estos últimos años, en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de Distrito Centro, Campanillas, Puerto de la Torre, y en Bailen Miraflores.

### 2.1.- Procedimiento.

El proceso de investigación, pretende abordar la agresión, al personal de los Centros, estudiando la tipología de agresión, sus consecuencias, sus factores, causas, así como for-



mación, en procedimiento de agresiones, a través de un análisis cuantitativo descriptivo, y un análisis cualitativo, se basó, en la pregunta abierta, sobre observaciones y sugerencias al estudio, en dicho discursos, se ha realizado, una codificación, con todos los datos no estructurados, referido aportaciones propuestas, opiniones y sentimientos del personal de los CSSC, buscando las relaciones de los discursos del personal, para posteriormente, realizar una interpretación de los mismos.

Este presente estudio, se desarrolló en cuatro fases:

1. Fase de diseño de la investigación, con la búsqueda de recopilación, y análisis de investigaciones sobre agresiones en la administración pública, así como normativas, planes, protocolos y actuaciones referidas a prevención de agresiones.
2. Fase de estudio y trabajo de Campo, entrega de una prueba piloto del cuestionario autoadministrado, a un limitado número de personal, tanto de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios. y del Área de Derechos Sociales, con el objetivo de poder, identificar cualquier dificultad que hubiera en las preguntas, así como entrega de carta de presentación y de los cuestionarios a informantes claves, formados por compañeras/os, de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, para que sea repartido a todos el personal de los Centros.
3. Fase de recogida de los cuestionarios.
4. Análisis de datos cuantitativos y cualitativos de las aportaciones realizadas.

## **2.2.-Población objeto de estudio.**

Se consideró población objeto de estudio al personal, de los doce Centros de Servicios Sociales Comunitarios (CSSC), del Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga, siendo la población de 220 (N), el tamaño de la muestra que participaron en el estudio han sido de 176(n), siendo el total de la muestra de 172, que cumplían los criterios de inclusión, lo que corresponden un 78,19 % de la población objeto de estudio. La información, para calcular el tamaño de la población, fue proporcionada por los informantes claves, que fueron enlace en cada Centro. Para calcular, el número de sujetos necesarios, para la realización de este estudio, se utilizó la fórmula para la estimación de una proporción, considerando primero, una población finita. Los doce Centros de Servicios Sociales Comunitarios donde se realiza el estudio son: Centro; Este; Palma-Palmilla; Cruz de Humilladero; Carretera Cádiz; Churriana; Campanillas; Puerto de la Torre, Bailén-Miraflores; Ciudad Jardín; Teatinos-Universidad, y Huelín, ubicados en la Zonas Básicas (Mapa de Servicios Sociales p100 2019).

## **2.3.-Instrumento y variables estudiadas.**

Para la recogida de datos de la encuesta, se utilizó un cuestionario específico, previamente diseñado, y elaborado por la autora del artículo, este instrumento utilizado, era un

cuestionario autoadministrado, anónimo y confidencial, constaba de una serie de treinta y tres ítems.

La cumplimentación del cuestionario, se realizó, en soporte papel, requirió de unos quince minutos para su realización, informando que su opinión era muy importante, y que era necesario, que respondiera con la máxima sinceridad posible, para lograr que los datos obtenidos fueran reales, y efectiva.

Se incluyó con el cuestionario, información sobre la definición, y clasificación de la agresión, así como una carta de presentación con el propósito del estudio, y su agradeciendo por la colaboración en el mismo.

El cuestionario, se incluyó preguntas cerradas, de carácter dicotómico y excluyente, otras de carácter politómica de opción múltiple de varias alternativas, de respuestas excluyentes y no excluyentes, y dos preguntas con asignación de un puntaje de 1 a 10, y otra pregunta sobre con una puntuación de 1 a 14, así como una pregunta abierta, para que los participantes aportaran observaciones y/o sugerencias al estudio.

Anteriormente de la entrega de los cuestionarios, se solicitó permiso al Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga, obtenida la correspondiente autorización, se repartieron a los Centros, desde el 14 de febrero, hasta el 27 de febrero de 2019, los participantes, aceptaron voluntariamente, cumplimentar la encuesta, entregadas por los informantes claves de los Centros, que sirvieron como enlace para su entrega y recogida, teniendo la opción de responder a la encuesta, en el propio puesto de trabajo, o cumplimentarla en el domicilio particular, con mayor tranquilidad.

Los criterios de inclusión fueron: Que trabajen con personal usuario de los Servicios Sociales Comunitarios. Que desarrollaran su trabajo en unidades de trabajo social, equipo de intervención Social, recepción, en la unidad administrativa, en coordinaciones, en programas o proyectos del centro o en dirección. Que los participantes se encontraran, trabajando, durante el tiempo de recogida de datos. Que participaran el personal de los CSSC, sin tener en cuenta, su relación laboral, con el Ayuntamiento de Málaga y que hubieran contestado al menos el 90 % de los ítems de carácter personal.

Los criterios de exclusión fueron: aquellos que no cumplieran los criterios de inclusión, y que, voluntariamente rechazaran, la realización del cuestionario. De los participantes del estudio, cuatro no cumplieron el criterio de cumplimentación de ítems, de carácter personal.

### **Variables estudiadas**

Para el análisis descriptivo, se incluyeron en el cuestionario, cinco variables independientes, con datos de carácter sociodemográfico, cuatro de respuesta de opción única: puesto de trabajo, experiencia laboral, rango de edad, sexo, y una, de opción múltiple: lugar o lugares, donde se desarrolla el trabajo en el CSSC.



| Denominación (VI)                              | Tipo                           | Categorías/ Valores   |
|--|--------------------------------|---|
| Puesto de trabajo actual, en el C.S.S.C        | Cualitativa nominal politómica | Director@= 1 ;Trabajador@ Social =2; Educador@ Social=3;Animador@ Sociocultural=4; Administrativ@= 5; Auxiliar Administrativ@= 6; Auxiliar Social= 7; Auxiliar de Hogar=8 ; Personal asignada a puerta de entrada= 9 ;Conserje= 10; Otros especificad= 11 |
| Lugar o lugares donde se desarrolla el trabajo | Cualitativa nominal politómica | Equipo de intervención social-E.I.S.= 1 ; Unidad de trabajo social-UTS=2 ; Unidad administrativa =3 Recepción del C.S.S.C. =4; Coordinaciones =5 Dirección =6; Otros, especificar:= 7   |
| Experiencia laboral en años en S.S.            | Cualitativa ordinal            | Menos de1=1 ; De 1 a 5= 2; de 6 a 10 =3; De 11 a 20=4; De 21 a 30 =5 ; Más de 30= 6   |
| Edad   | Cualitativa ordinal            | 18 a 25 = 1; 26 a 35= 2; 36 A 45 =3; 46 a 55 =4; Mayor de 55= 5   |
| Sexo   | Cualitativa nominal dicotómica | Mujer=1 Hombre=2  |

Para conocer, la opinión del personal de los CSSC, sobre las falta de respeto de los usuarios y usuarias del mismo, se incluyó, una variable dependiente, de respuesta de opción múltiple, dicha variable fue construida, en base mi propia experiencia laboral, y por aportaciones de los participantes del estudio. Definiéndose, respeto como, " lo relacionado con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien, incluye miramiento, consideración y deferencia" (R.A.E., 2014),

| Denominación (VD)  | Tipo                           | Categorías/ Valores   |
|--|--------------------------------|---|
| Faltas de respeto por parte de los usuarias y usuarios del CSSC. | Cualitativa nominal politómica | Dar la espalda al trabajador cuando se le está hablando =1; Utilizar frases como oye chica o chico etc.=2; Ignorar al trabajador, cuando se le habla=3; No saludar=4; Acudir con bata, pijama, o otra vestimenta no apropiada al CSSC=5; Abrir la puerta de atención sin permiso=6; Especificad otras faltas de respeto=7 |

En relación, al estudio, sobre la prevención, y formación del personal de los CSSC, procedimiento y pautas de actuación frente a agresiones, se utilizó, las siguientes variables dependientes:

| Denominación (VD)  | Tipo                           | Categorías/ Valores  |
|--|--------------------------------|--|
| Conocimiento del Procedimiento General de Actuación frente agresiones  | Cualitativa nominal dicotómica | Sí=1<br>No=2   |
| Conoces las Pautas de actuación, en aquellas situaciones donde se produzcan agresiones, incluidas en el art.7, del Procedimiento General de Actuación frente agresiones. | Cualitativa nominal dicotómica | Sí=1<br>No=2   |
| Notificación, y/o registro en el Registro de agresión del procedimiento General de Actuaciones frente a agresiones, si ha sido testigo o víctima de agresión.            | Cualitativa nominal            | Sí=1<br>No=2<br>No he sido testigo, ni he presenciado agresión=3 |

|  |                                   |  |
|--|-----------------------------------|--|
| Causas de la no, notificación y registro de dicha agresión.  | Cualitativa nominal<br>politómica | No era importante=1; Vergüenza=2; Miedo a las represalias=3; Considerar que el registro es inútil=4; Desconocer a donde notificarlos=5; No disponer de tiempo=6; Tendría que hacerlo diariamente=7; Considerar que la agresión es un hecho habitual=8; No le doy importancia hasta que existe una agresión física=9; Otras causas=10   |
| Formación, para el manejo de situaciones de agresividad que se producen en el CSSC, tanto en atención en el Centro, calle y/o en visitas domiciliarias               | Cualitativa nominal<br>dicotómica | Sí=1<br>No=2   |
| Vigilantes de seguridad en los CSSC  | Cualitativa nominal<br>dicotómica | Sí=1<br>No=2   |
| Salida segura y rápida, tanto en despachos, como en recepción de manera que los trabajadores, puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente en caso de agresión física. | Cualitativa nominal<br>dicotómica | Sí=1<br>No=2   |
| Medidas de prevención, para reducir las agresiones, al personal del Centro de Servicios Sociales Comunitarios  | Cualitativa nominal<br>politómica | Formación de los trabajadores en prevención y actuaciones en agresiones=1; Reconocimiento de autoridad pública a los profesionales de los CSSC=2; Salidas del CSSC conjuntas de profesionales en visitas a domicilio=3; Actividades de relajación en el CSSC, tanto a trabajadores como usuarios de Talleres de risoterapia, de técnicas de relajación, de biodanza, etc.=4; Formación en habilidades sociales y asertividad a los usuarios=5; Campaña de sensibilización sobre el fomento de respeto, a trabajadores de los CSSC dirigida a los usuarios=6; Aplicación del Procedimiento General de Actuación frente agresiones del Área de Recurso humanos y Calidad=7; Sanción al usuari@ que ha sido condenado por agresión a un trabajador o trabajadora=8; Existencia de un Reglamento de Régimen Interno de los CSSC, donde se contemple los deberes y derechos de los usuarios de los Centros de Servicios Sociales=9; Amonestación por escrito al agresor=10; Puertas con visibilidad al exterior en el despacho atención=11; Botón antipánico=12; Vigilantes de seguridad=13; Doble salida en despachos=14 |

Las variables dependientes, utilizadas en el estudio para describir y medir la tipología de agresión, sus consecuencias, sus factores, y causas, tanto si ha sido testigo o víctima de agresión, son auto formuladas por la autora del artículo, con aportaciones de informantes claves, referentes a sintomatología, y subtipos de agresión, a continuación se especifican, dichas variables, en la siguiente tabla:

| Denominación (VD)   | Tipo                           | Categorías/ Valores   |
|---|--------------------------------|---|
| Agresión frecuente o habitual   | Cualitativa nominal dicotómica | Si=1<br>No=2  |
| Tipos de agresión, es un hecho habitual o frecuente.  | Cualitativa nominal politómica | Agresión verbal=1<br>Agresión no verbal=2<br>Agresión física=3  |
| La agresividad de los usuarios, puede afectar a la intervención y al rendimiento laboral.                           | Cualitativa nominal dicotómica | Si=1<br>No=2  |
| La agresividad de los usuarios, afecta a la salud, de trabajadoras y trabajadores de los Servicios Sociales.        | Cualitativa nominal dicotómica | Si=1<br>No=2  |
| Sintomatología, psíquica y/ o emocional, has tenido, asociada a la agresividad de los usuarios.                     | Cualitativa nominal dicotómica | Si=1<br>No=2  |
| Tipos de sintomatología, psíquica y/ o emocional, asociada a la agresividad de los usuarios.                        | Cualitativa nominal politómica | Trastorno de sueño=1; Ansiedad=2; Depresión=3; Miedo=4; Estrés=5; Impotencia=6; ataques de pánico=7; Indefensión=8; Sentimientos de cólera o ira=9; Inseguridad=10; Trauma psicológico=11; Cansancio físico y emocional=12; Tensión=13; Frustración=14; Desmotivación=15; Desinterés=16; Otros síntomas=17  |
| Testigo de agresiones, a compañeros del Centro de Servicios Sociales, en tu vida laboral en los Servicios Sociales. | Cualitativa nominal dicotómica | Si=1 No=2   |
| Tipo o tipos de agresión, has sido testigo de agresiones  | Cualitativa nominal politómica | Agresión verbal=1<br>Agresión no verbal=2<br>Agresión física=3  |
| Tipos y subtipos, de agresión y/o agresiones fuiste testigo.  | Cualitativa nominal politómica | <b>Agresión verbal=1:</b> Gritos=1; Insultos=2; Menosprecios=3; Palabras vejatorias=4; Amenazas=5; Descalificativos personales=6; Otros especificad=7<br><b>Agresión no verbal=2:</b> Mano alzada=1; Levantar el puño=2; Hacer la peseta =3; Levantar el dedo índice =4; Sacar la lengua=5; Escupir=6; Corte de manga=7; Invasión del espacio personal=8; Aspavientos con las manos=9; Golpe en la mesa=10; Otros especificad=11<br><b>Agresión física=3:</b> Empujón=1; Cabezazo=2; Puñetazo=3; Patada=4; Mordiscos=5; Bofetada=6; Tocamiento=7; Arañazo=8; Tirón de pelo=9; Pellizco=10; Lanzamiento de objetos o mobiliario=11; Agresión con arma=12; Otros especificad=13 |

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| Unidades familiares que no se fomentan modelos de respeto y de tolerancia, tienen mayores los usuarios o usuarias de generar un conflicto | Cualitativa nominal dicotómica | Si=1<br>No=2   |
| Tipo de agresión, en tu vida laboral en los Servicios Sociales, ha sido objeto de agresión.   | Cualitativa nominal dicotómica | Si=1<br>No=2   |
| De quién, o quienes, has sido objeto de agresión  | Cualitativa nominal politómica | Usuarios=1; Familiares=2; Acompañantes=3   |
| Tipo o tipos de agresión, has sido objeto de agresión   | Cualitativa nominal politómica | Agresión verbal=1<br>Agresión no verbal=2<br>Agresión física=3   |
| Tipo, y subtipo de agresión, y/o agresiones fuiste víctima  | Cualitativa nominal politómica | <b>Agresión verbal=1:</b> Gritos=1; Insultos=2; Menosprecios=3; Palabras vejatorias=4; Amenazas=5; Descalificativos personales=6; Otros especificad=7<br><b>Agresión no verbal=2:</b> Mano alzada=1; Levantar el puño=2; Hacer la peseta =3; Levantar el dedo índice =4; Sacar la lengua=5; Escupir=6; Corte de manga=7; Invasión del espacio personal=8; Aspavientos con las manos=9; Golpe en la mesa=10; Otros especificad=11<br><b>Agresión física=3:</b> Empujón=1; Cabezazo=2; Puñetazo=3; Patada=4; Mordiscos=5; Bofetada=6; Tocamiento=7; Arañazo=8; Tirón de pelo=9; Pellizco=10; Lanzamiento de objetos o mobiliario=11; Agresión con arma=12; Otros especificad=13                      |
| Frecuencia de la agresión verbal, no verbal o física, en el CSSC.   | Cualitativa nominal politómica | Todos los días=1; Tres veces por semana=2; Dos veces por semana=3; Una vez a la semana=4; Cada quince días=5; Una vez al mes=6   |
| Lugar, o lugares, se produce la agresión verbal, no verbal o física   | Cualitativa nominal politómica | Entrada del CSSC=1; Recepción del CSSC=2, Sala de espera del CSSC=3; Despacho de atención directa=4; Salida del despacho de atención=5; En la Calle=6; Domicilio del usuari@=7; Otros especificad=8  |
| Lesiones físicas, a consecuencias de la agresión.   | Cualitativa nominal dicotómica | Si=1<br>No=2   |
| Causas de las agresiones, por parte del usuari@ de los CSSC   | Cualitativa nominal politómica | Disconformidad con la atención recibida=1; Tiempos de espera=2; Demandar atención fuera de la cita programada=3; Demandar atención sin cita previa=4; Desconocimiento de la situación en la que se encuentran sus prestaciones y/o gestiones=5; Estado de Tensión por la propia problemática del usuari@=6; Exigir al trabajador una respuesta inmediata de prestación servicios y/o recursos=7; Desacuerdo en cuantías o en denegación, suspensión de prestaciones y/ servicios=8; Desacuerdo y/o denegación de informes ( sociales, arraigo, etc. )=9; Usuarios con enfermedad mental, y/o con abusos de consumo de alcohol, y/o drogas.=10; Sin causa aparente=11; Otras causas, especificad=12 |

|   |                                |  |
|---|--------------------------------|--|
| Factores de riesgos, que puede incrementar la agresión, de los usuarios o familias del CSSC | Cualitativa nominal politómica | Usuarios o familias, con carencias educativas, y/o sociales, y/o económicas=1; Usuarios con enfermedad mental, y/o con abusos de consumo de alcohol, y/o drogas=2; Personas violentas /agresivas=3; Prevaler los derechos de los usuarios, frente al respeto de los trabajadores en la propia organización=4; Los usuarios tienen mucha conciencia de sus derechos y poca conciencia de sus deberes=5; Masificación en sala de espera=6; Falta de formación en prevención y actuación ante situaciones de agresiones de los trabajadores=7; Escasez de personal en servicios sociales=8; Burocracia en las gestiones=9; Escasez de medidas preventivas en la organización=10 |
|---|--------------------------------|--|

#### 2.4.-Análisis estadístico.

El análisis estadístico de los datos cuantitativos, fue realizado a través del programa SPSS (versión 23.0), asignándole el valor 0=dato perdido, a las categorías de la variables, que no estaban cumplimentadas. Para el análisis de los datos cualitativos, se utilizara el soporte informático Atlas.ti 7.5.El nivel de confianza es de 99% y con un 5 % de error muestral, y un  $\alpha = 0,01$ .

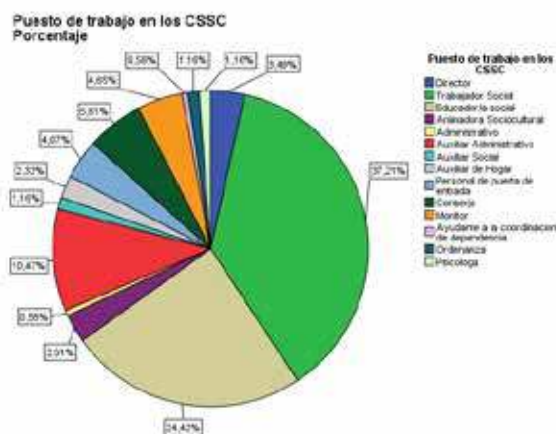
Con respecto a las variables sexo, de una muestra de 172 usuarios/as, el 81,3 %, fueron mujeres (n =139) y 18,6 % hombres (n =32), y una persona que no indican su edad, se observa, más participación de mujeres sobre la participación de los hombres, debido a que el personal es mayoritariamente femenino, aunque no es un hecho relevante para ese estudio.

#### 2.5.-Limitaciones del estudio.

Para intentar evitar, un error en la interpretación de los datos recogidos, ya que no estaba presente el investigador, en el momento de su cumplimentación, se informó de los datos de contacto, para que cualquier duda podría resolverse, para evitar incurrir en limitaciones del estudio. También existen limitaciones y dificultad del personal para recordar el evento de agresión por sesgo de memoria, al no estar registrado, por otro lado, otra dificultad importante, para conseguir cumplimentar el cuestionario, al total de la población de estudio, es debido, por una parte, a la reticencia de alguno personal a colaborar, y por otra parte, la coincidencia de propuestas de cambio de Centro, del personal técnico, de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

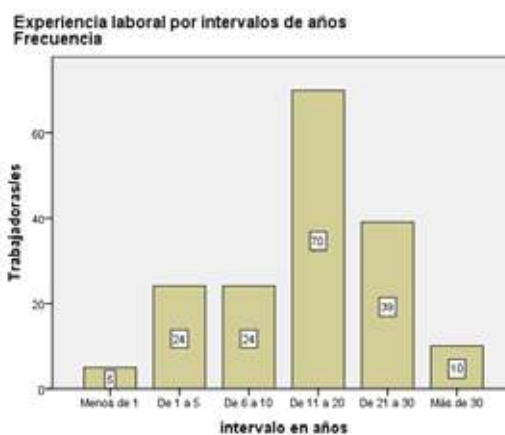
### 3. RESULTADOS

Los datos presentados a continuación, corresponde a los resultados de la investigación. Con respecto a la variable, puesto de trabajo actual, en el C.S.S.C De los 172 participaron en la encuesta, el 37,2 % han sido trabajadoras/es Sociales; el 24,4% educadoras/es; el 10,5% auxiliares administrativas/os; el 5,8 % conserjes; el 4,1% personal de puerta de entrada ; el 4,7% monitoras/es; el 3,5% directoras/es; el 2,9% animadoras/es Sociocultural; el 2,3% auxiliares de hogar; el 1,2 auxiliares Sociales; el 0,6 % Administrativa; el 0,6 ayudante de coordinación de dependencia; el 1,2 % Ordenanzas y psicólogas/os.

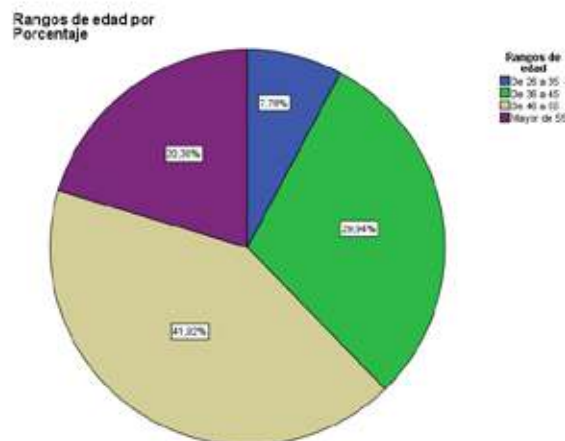


Con respecto a la variable, lugar o lugares donde se desarrollan el trabajo, el personal de los CSS, un 40,3 %, desarrollan su trabajo en los Equipos de intervención social, un 26,2% en la Unidades de trabajo Social, un 12,1 % en la recepción del CSS, un 6,7% en coordinaciones de programas del Centro, un 6% en la unidad administrativa del Centro, y en dependencia un 2,7 % en dirección, en intervención en barrios y en Talleres un 1,3 %, y un 0,7 % en apoyo en intervención social.

En relación a la variable, experiencia laboral, en años, del personal, el intervalo de 11 a 20 años, es el más mayoritario con un 40,7 %, siguiéndole el intervalo de 21 a 30, con un 22,7 %. Siendo el personal con menos experiencia, los valores de menos de un años con un 2,9 %, y más de 30 años con un 5,8%.



Con respecto a la variable edad, el grupo de edad mayoritario, ha sido el de 46 a 55 años, con un 40,7 %, seguido del grupo de edad de 36 a 45 años, con un 29,1 %, hubo cinco trabajadoras/es, que no contestaron a que grupo de edad pertenece.

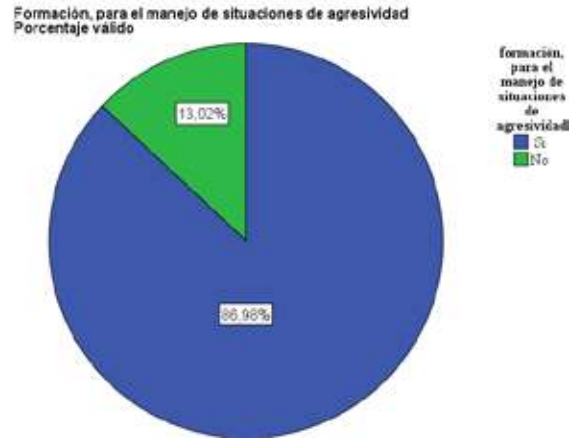


En cuanto a la variable, faltas de respeto, por parte del personal usuario, la más representativas, son: dar la espalda al personal con el 18,6%; ignorar al personal cuando se le habla el 18,4%; abrir la puerta del despacho de atención sin permiso, un 16,8%; acudir con bata, pijama u otra vestimenta no apropiada, el 15,7%; y el 13,2% utilizar frases como oye chica o chico, etc.



Con respecto a la variables sobre la prevención y formación del personal de los CSSC, de los 172 trabajadoras/es que han realizado el cuestionario, 118 no conocen el Procedimiento General de Actuación frente agresiones (PG-AFA, 2015), y con referencia a las pautas de actuación, en aquellas situaciones donde se produzcan agresiones, incluidas en el artículo 7, de dicha procedimiento, 132 personas no conocen dichas pautas de actuación. El 86,7 % de 113 trabajadoras/es no notificó la agresión, de los que un 33,8 % desconocen a donde notificarlos, el 19,1% no le dan importancia hasta que existe una agresión física y 8,1% consideran que el registro es inútil.

El 86,98 % de 147 del personal del Centro, manifiestan que necesitan formación, para el manejo de situaciones de agresividad que se producen e n el Centro de Servicios Sociales Comunitarios, tanto en atención en el Centro de trabajo, como en calle y/o en visitas domiciliarias. Asimismo, el 72,7 % del personal, manifiesta que no disponen de una salida segura y rápida, tanto en despachos, como en recepción de manera que el personal, puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente en caso de agresión física.



En referencia, a la variable de medidas específicas de prevención, que reduciría las agresiones, al personal del Centro de Servicios Sociales Comunitarios, en orden de importancia se consideraron: 1º Vigilantes de seguridad con un 31,4%, actualmente existen seis CSSC, de los doce, que tiene dicha medida de preventiva activa. 2º Reconocimiento de autoridad pública a los profesionales de los CSSC con un 30,8%. 3º Botón antipánico con un 23,3%. 4º Sanción al usuario/a que ha sido condenado por agresión a una trabajadora o un trabajador con un 22,1%. 5º Formación del personal en prevención y actuaciones en agresiones,



con un 18,6%. 6º Campaña de sensibilización sobre el fomento de respeto del personal de los CSSC dirigida al personal usuario con un 16,9% .7º Existencia de un Reglamento de Régimen Interno de los CSSC, donde se contemple los deberes y derechos del personal usuario de los Centros de Servicios Sociales con un 15,1 %. 8º Salidas del CSSS conjuntas de profesionales en visitas a domicilio con un 15,1 %.9º Amonestación por escrito al agresor/a con un 12,2 %. 10º Aplicación del Procedimiento General de Actuación frente agresiones del Área de Recurso humanos y Calidad

con un 11%. 11ª Doble salida en despachos con un 12,2 %. 12º Actividades de relajación en el CSSC, tanto al personal de los Centros de Servicios Sociales como personal usuario de Talleres de risoterapia, de técnicas de relajación, de biodanza, etc. con un 10,5%. 13º Puertas con visibilidad al exterior en el despacho atención con un 9,3 % .14º Formación en habilidades sociales y asertividad a del personal usuario con un 9,3 %.

Con respecto, a la variable, si la agresión es un hecho habitual o frecuente, el 66,3 % de 172 participantes consideran que la agresión en los Centros de Servicios Sociales, si es un hecho habitual o frecuente, en relación a 33,7% que consideran que no lo es.

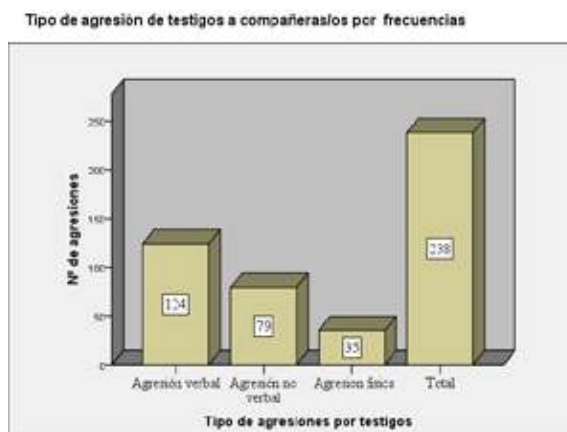
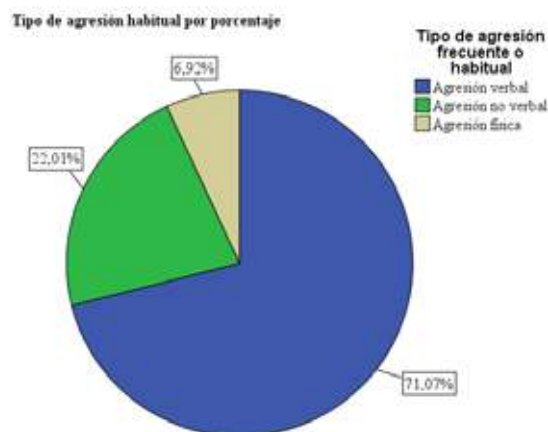
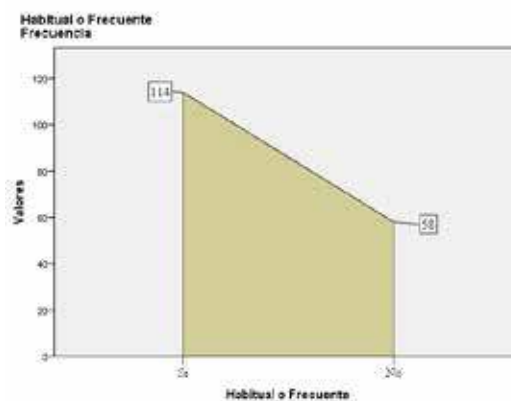
La variable, tipos de agresión habitual o frecuente, es en primer lugar, las agresiones verbales, con un 71,1%, en segundo lugar, las agresiones no verbales, con un 22,0% y en tercer lugar, la agresiones físicas, con un 6,9%. Con respecto, a los 172 participantes que han realizado la encuesta, el 72,7 %, han sido testigo de agresiones, a compañeras/os de los Centros de Servicios Sociales, en su vida laboral en los Servicios Sociales.

La variable, subtipos de agresiones que fueron testigos el personal, fueron 238, siendo en primer lugar, las agresiones verbales con un 52,1%, en segundo lugar, las agresiones no verbales con 33,2% y en tercer lugar, la agresiones físicas, con un 14,7%.

De los 543 subtipos de agresiones verbales que el personal que fueron testigos, 124 siendo los gritos el 20,8% %, las amenazas el 18,4%, los menosprecios el 16,9%, los insultos el 15,7%, los descalificativos personales el 14,7 %, y las palabras vejatorias el 13,1 %, y las calumnias el 0.4 %.

En referencia a los 365 subtipos de agresiones no verbales, 79 participantes, fueron testigos de: aspavientos con las manos el 19,5%, invasión de espacio personal el 17,5%, golpe en la mesa el 16,7%, mano alzada el 12,9 %, levantar el puño el 9 %, escupir el 7,1%, levantar el dedo índice el 6%, hacer la peseta el 5,5%, corte de manga el 3,3 %, y sacar la lengua el 1,9%.

En relación a la variable, que el personal, de los Centros de Servicios Sociales, que han sido víctimas de agresiones en su vida lab-



oral, son un total de 121 trabajadoras/es, 49 no habían sido víctima de agresión y dos no contestaron a dicho ítem.

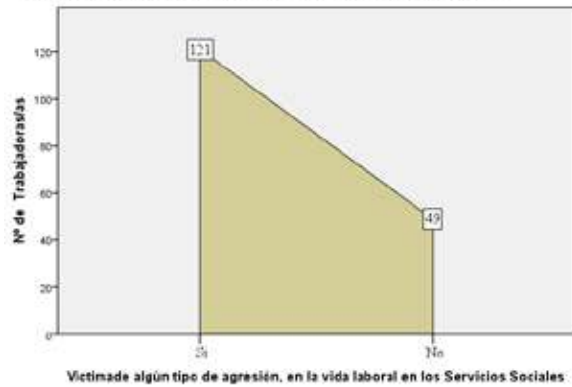
Con respecto, a la variable, quienes han cometido la agresión, son personal usuario el 67,2%, familiares el 20,7% y acompañantes un 12,1%. La variable, tipos de agresiones que han sido objeto, son 217, de las cuales el 53,5% fueron agresiones verbales, un 34,6% agresiones no verbales y las agresiones físicas un 12 %. El personal, que fueron víctimas de agresiones verbales, asciende a 116 , siendo los subtipos de agresión 474 tipos de agresiones, de los cuales podemos mencionar, que gritos fueron 24,2%, las amenazas un 18,9%, los insultos un 15,9%, los menosprecios un 15,4%, los descalificativos personales el 14,3 %, y las palabras vejatorias el 11,3 %, en referencia a las agresiones no verbales fueron 75 víctimas, siendo 270 subtipos de agresiones no verbales, de los cuales fueron los siguientes: los aspavientos con las manos es el 20 %, invasión de espacio personal el 19,3%, golpe en la mesa 18,5% , mano alzada el 13,7%, levantar el puño el 9,6 %, levantar el dedo índice el 7,8%, hacer la peseta el 3,7%, corte de manga el 3 %, escupir el 2,6%, y sacar la lengua el 1,9%. Asimismo , en relación a las agresiones físicas fueron 26 participantes, que fueron víctimas, siendo 38 el subtipo de agresiones físicas, de los cuales por orden de importancia, fueron: Empujón el 23,7%, lanzamiento de objeto o mobiliario el 23,7%, puñetazo y bofetada ambos con 7,9%, patada el 5,3%, arañazo el 7,2% , por ultimo tirón de pelo , tocamiento, coger el brazo, e intento de estrangulamiento ( Amenaza de muerte) cada uno con el 2,6% .

Asimismo, con respecto, a la variables, consecuencias de la agresión, un 3,5%, han sufrido lesiones físicas, y relación a lo que no han sufrido asciende a 74,4 %. Y a la frecuencia, que han recibido agresión verbal, no verbal o física, en el Centro de Servicios Sociales Comunitarios, sin especificad el 30,01 %, una vez al mes el 30,1%, una vez a la semana el 15,4 %, cada quince días el 9,8 %, todos los días el 3,3 %, dos veces por semana y esporádico actualmente ambos con un 2,4 %, tres veces por semana el 1,6 %, Asimismo 49 participantes, del personal del Centro, que no contestaron a dicho ítem, por no haber sido víctima de agresión.

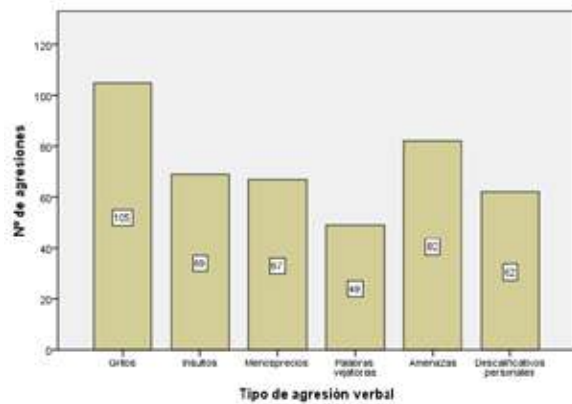
En relación al puesto de trabajo el personal técnico, es el quien más han sido víctimas de agresiones, en los Centros de Servicios Sociales, siendo 49 Trabajadoras/es Sociales 32 Educadoras/es, siendo 15 trabajadoras/es, personal de puerta y conserjes que su puesto de trabajo están en la entrada del Centro de Servicios Sociales .

Los lugares, que más veces se han producido agresiones verbal, no verbal o física, han sido lo más relevantes las siguientes: 29,2% en el despacho de atención directa, 20,0% en la

Victima de algún tipo de agresión, en tu vida laboral en los Servicios



Subtipo de agresion verbal que fue victima

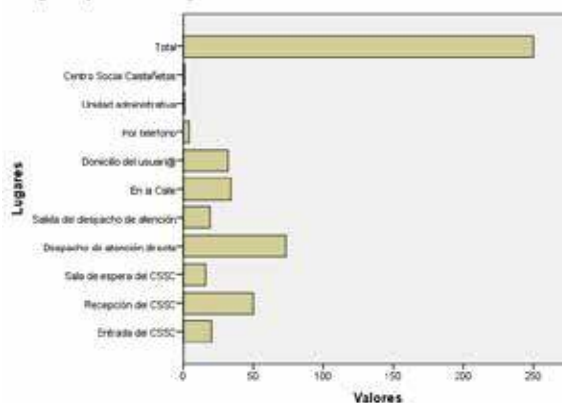


recepción del Centros de Servicios Sociales Comunitarios (CSSC), 13,6% en la calle, 12,8% en el domicilio de la persona usuario, 8,0% en la entrada del CSSC, y 6,4% en la sala de espera del CSSC.

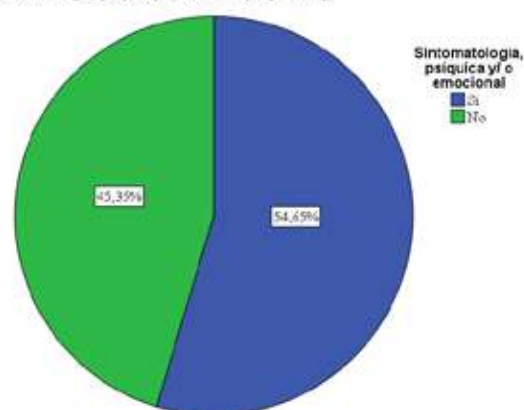
En relación a la variable agresividad de las usuarios, y los usuarios. 170 del personal de Servicios Sociales, están de acuerdo que dicha agresividad, puede afectar a la intervención y al rendimiento laboral, y con relación a la salud, 169 del personal de los Centros, están también de acuerdo que pueden afectar a la salud. En relación a la variable fomento del respeto de la tolerancia, señalar que un 97,7 %, el personal de los Centros, consideraron, que el personal usuario en cuyas unidades familiares no se fomentan modelos de respeto y de tolerancia, tienen mayores posibilidades de generar un conflicto.

En referencia a la variable, sintomatología de la agresión, 94 participantes han tenido 511 sintomatología, psíquica y/ o emocional, asociada a la agresividad del personal usuario, los síntomas de los agresiones fueron. ansiedad el 10,8% , estrés el 10,6%, cansancio físico y emocional el 9,8%, inseguridad el 8,2% tensión el 8,6%, miedo y desmotivación el 7,0% , trastorno de sueño el 6,7%, frustración el 6,5%, indefensión el 6,3%, sentimientos de cólera o ira el 4,3% , desinterés el 2,9%, depresión el 1,8%, ataques de pánico el 0,8%, trauma psicológico el 0,6%, pérdida de apetito, temblores, arritmias, dolores y contracturas musculares el 0,2%.

Lugares que ocurre la agresión



Sintomatología, psíquica y/o emocional por porcentaje



Causas de la agresión



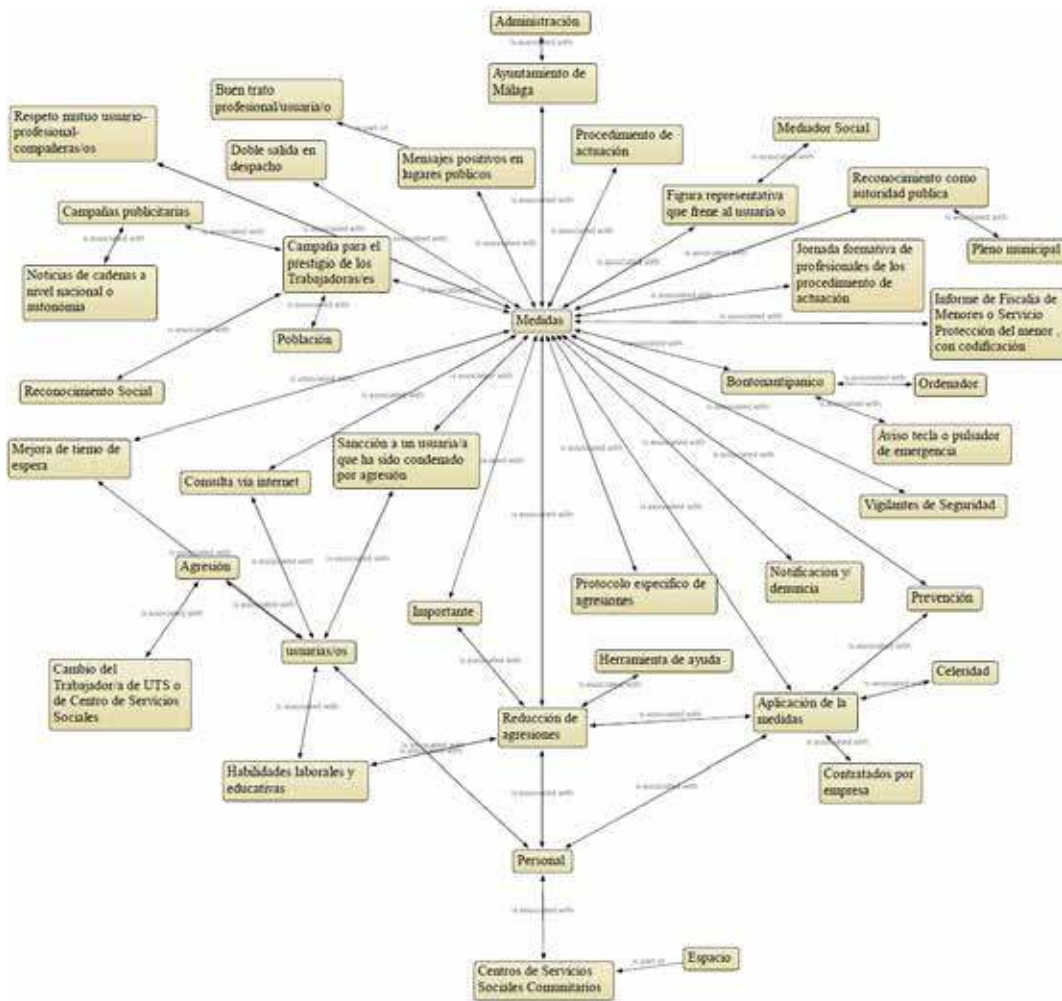
La variable causas de la agresión, por parte del personal usuario de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, fueron 503 son las siguientes: exigir al personal una respuesta inmediata de prestación servicios y/o recursos el 15,10% , estado de Tensión por la propia problemática del usuario/o con un 14,70%, Personal usuario con enfermedad mental, y/o con abusos de consumo de alcohol, y/o drogas con un 12,7% desacuerdo en cuantías o en denegación, suspensión de prestaciones y/ servicios el 10,7% , disconformidad con la atención recibida con un 9,1%, de-



mandar atención sin cita previa y desacuerdo y/o denegación de informes (sociales, arraigo, etc.) ambos con un 7,6 %, tiempos de espera y demandar atención fuera de la cita programada con un 7,0%, desconocimiento de la situación en la que se encuentran sus prestaciones y/o gestiones con un 6,6%, sin causa aparente 1,4%, informes del Servicio Protección del Menor, Fiscalía menores, de arraigo, etc. y negación a escuchar un audio 0,2 %.

Con respecto a la variable, factores de riesgos, que puede incrementar la agresión, del personal usuario o familias del CSSC, han sido los siguientes, las personas violentas /agresivas con un 47,7 %; del personal usuario con enfermedad mental, y/o con abusos de consumo de alcohol, y/o drogas con un 36,0 %; personal usuario o familias, con carencias educativas, y/o sociales, y/o económicas, con un 27,9%; del personal usuario tienen mucha conciencia de sus derechos y poca conciencia de sus deberes con un 20,9%; escasez de personal en servicios sociales con un 19,81% ; escasez de medidas preventivas en la organización con un 19,2% ; prevalecer los derechos del personal usuario, frente al respeto del personal en la propia organización con un 19,2 %; burocracia en las gestiones con un 15,7% ; falta de formación en prevención y actuación ante situaciones de agresiones del personal con un 12,2% y por último, la masificación en sala de espera con un 11,0 % .

**Redes de Códigos 1:** Opiniones, sentimientos y aportaciones, del personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, sobre medidas de preventivas y actuación en agresiones.







#### 4. DISCUSIÓN

Como respuesta al objetivo planteado, como es analizar e identificar las agresiones realizadas, por el personal usuario, hacia el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, como testigo, o como víctima de agresión en su vida laboral, podemos corroborar con los datos obtenidos, la identificación de la mismos, y sus diversas tipologías existentes, que hace plantearnos una importante concienciación, sobre sus repercusiones al personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

Otro aspecto de gran relevancia, es el registro y/o notificación por parte del personal, dado que el 33,8 % manifestaron el desconocimiento donde registrar dicha agresión, por lo que es necesario la información y formación específica sobre procedimiento y pautas de actuación, para actuar en estas situaciones de agresividad.” El puesto de trabajo debe constituir un entorno seguro para los empleados, y por ello es necesario conseguir que los procesos preventivos se conviertan en un hábito y no en una imposición de obligado cumplimiento, por ello es importante aumentar la formación en prevención, y que su aplicación no sólo se limite al desarrollo de dichas acciones, mentalizando a toda la estructura de la organización para prevenir” (R.B.P. 2015 p. 9). “La falta de espacio, es primordial para que el usuario, se encuentre en un ambiente hosco, y todavía se muestra más violento” (aportación del personal del CSSC, texto literal).

Tanto como si ha sido víctima, o testigo de agresiones, en los Centros de Servicios Sociales, han padecido y/o presenciado el personal de los CSSC, actitudes, y conductas agresivas del personal usuario.

Se puede concluir que muestran mayores tasas de porcentajes, en las agresiones verbales con un 53,5% como víctima y 52,1% como testigo, agresión verbal con un 34,6% como víctima, y un 33,2 % como testigo, muy por encima de las agresiones físicas con un 12% como víctima y un 14,7 % como testigo, pero no por ello, no sean importantes y relevantes.

Una agresión física, trae como consecuencias lesiones físicas, unidos a la sintomatología psicológicas y emocionales, mismos síntomas, que acompaña a las agresiones verbales y no verbales, según los datos del estudio los más relevantes, son los síntomas de ansiedad con un 10,8% , estrés 10,6% , cansancio físico y emocional un 9,8% tensión con un 8,6%, y inseguridad con un 8,2% “La violencia en el lugar de trabajo atenta contra la dignidad y los derechos de los trabajadores, pero también es una amenaza a la eficiencia y el éxito de las organizaciones. Así, los efectos pueden ir desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción profesional hasta el estrés o los daños físicos o psíquicos” (Muñoz, Delgado, Romero, Bermúdez, Cabrera, 2008, p 16).

Con los datos obtenidos, el 86,7% del personal, no realizan el registro y/o notificación de la agresión, en el Registro de agresión del Ayuntamiento de Málaga, (PG-AFA 2015 ), por interpretarlo, como una normalidad en su quehacer de trabajo diario, a no ser que se produzcan agresiones físicas “la normalización de los actos violentos en la atención al público: es común asumir la violencia como algo inherente al desempeño de la profesión es habitual que las amenazas o insultos sean asumidas como “gajes del oficio” (Santás, et al., 2010, p.8), unido al que consideran que el registro es inútil, ya que se puede percibir, que al registrar dicha agresión, no habría, ninguna consecuencia, hacia el agresor o agresora.

Aunque exista, una medida preventiva, como el procedimiento de actuación de agresiones, en el Ayuntamiento, es necesario, un Protocolo específico, con el objetivo de estudiar, analizar y proponer cuantos asuntos tengan relación con las agresiones al personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, dicha herramienta nos permitirá cuantificar y realizar un seguimiento de la evolución del problema, y evaluar la efectividad de las medidas adoptadas.

El agresor más frecuente, en las agresiones, son el personal usuario con un 67,2%, dado la relación mayoritaria con la persona solicitante de intervención.

Con relación a quien más han sido víctimas de agresiones, son los profesionales, las Trabajadoras y Trabajadores Sociales, y los Educadoras y Educadores, así como el personal de puerta y conserjes, debido, a que sus actividades, se caracteriza por mantener un contacto, y de relación continua, y cercano con el personal usuario del distrito de referencia.

El mayor número de participantes en el estudio son, Trabajadoras y Trabajadores Sociales, con un 37,2%, así como Educadoras y Educadores con un 24,4%, dado el mayor volumen de personal técnico, en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

En los resultados extraídos, más de un 95 % del personal están de acuerdo que dicha agresividad, puede afectar a la intervención y al rendimiento laboral, y a la salud, por ello es necesario, plantear medidas preventivas oportunas, todo ello en aras de protección al personal, redundando de forma positiva, en la labor que desempeña, ya que son el motor, para el desarrollo de los programas y proyectos, que se llevan a cabo, y de su intervención en las problemáticas y necesidades sociales, de diferentes índoles que padecen el personal usuario, tanto a nivel individual, grupal y comunitario.

La zona de mayor riesgo, donde se produce la agresión en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, es el despacho de atención con un 29,2%, dado que la mayor víctimas de agresión son los profesionales, siendo este lugar, donde realizan la atención directa. Por otro lado, no se ha especificado en los resultados, víctimas o testigos de agresión, por Centros de Servicios Sociales, ya que, al no haber registrado, donde ha sido la agresión, y dado que el estudio, está referido, si ha sufrido las agresiones, en su vida laboral en los Servicios Sociales, no podemos confirmar si en dicho Centro, donde se ha realizado el estudio, se ha producido la agresión, un elemento es importante, si hubiera habido, registro de agresiones.

Los efectos, que causen las agresiones sobre las trabajadoras y trabajadores, pueden ser tan invalidantes, que afecta el desempeño del trabajo que se realiza, así como de permanecer en el Centro de Servicios Sociales donde ocurrió la agresión, conllevando, un cambio del Centro de Servicios Sociales al personal, como ocurrió a Trabajadoras y Trabajadores Sociales, Educadoras y Educadores, a consecuencia de una agresión física.” las condiciones de trabajo, abarcan un conjunto de variables que influyen en el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en la salud de estos” (Ruiz-Frutos, Delclós, García, Ronda, y Benavides, 2014, p 3).

Asimismo, se puede extraer de los datos del estudio, que el personal consideran que la agresión con un 66.3%, es un hecho de forma habitual o frecuente, tiene estos comportamientos agresivos, y que son las agresiones verbales son las más frecuentes.

Por otro lado, debido, a que no existen registros de agresiones, no es posible evidenciar el aumento de agresiones verbales o no verbales, pero dado a la información del personal de las agresiones físicas, que dicho incremento, se ha producido, tanto por los datos del estudio y por las agresiones físicas sufridas en estos últimos años, en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios de Distritos Centro, Campanillas, Puerto de la Torre, y en Bailen Miraflores.

Como, se mencionaba en el manifiesto de condena por una agresión física por los compañeras/os del CSSC, en julio de 2017,” si agreden a un trabajador o trabajadora de Servicios Sociales en el ejercicio de sus funciones, nos agreden a cada uno de nosotros y nosotras”.

La variable, con qué frecuencia has recibido agresión verbal, no verbal o física, en el Centro de Servicios Sociales Comunitarios, está estrechamente relacionada, con la no notificación de agresión, por lo que es complicado, especificad la periodicidad de las agresiones, cuando se producen, debido a ello, hay un nivel alto de personas que no especificaron dicha frecuencia.

Una importante implicación, debe existir, en las medidas y en la actuación, por parte de los responsables de la administración local, que deben apoyar, y respaldar las medidas que se propongan. “Poco respaldo de los superiores., hasta que nuestros superiores no se tomen este tema en serio, seguiremos siendo víctimas de agresiones “Los empleados públicos de servicios sociales, estamos indefensos, todos los jefes de este Área, deberían arropar más a sus trabajadoras y trabajadores, dadas las circunstancias laborales actuales, sobrecarga” (aportaciones del personal del CSSC, texto literal).

Los encuestados señalaron con un 27,9% que el personal usuario, tienen mucha conciencia de sus derechos y poca conciencia de sus deberes, “el/la profesional se encuentra con la indiferencia de la institución, para la que trabaja, que antepone el derecho a la atención al/a la ciudadano/a al derecho a la integridad del/ de la trabajador/a” (Santás, et al., 2010, p.9) “Se normaliza y no sirve para nada poco apoyo institucional, secunda al trabajador y se le disculpa todo al usuario” “Los usuarios cuando no están conformes con las decisiones de los empleados acuden a instancia superiores, alcaldía, dirección general, lo que supone trabajo extra , informe del usuario, y en muchas ocasiones el ciudadano se sale con la suya”(aportaciones del personal del CSSC, texto literal).

Importante señalar de los datos, un 97,7 %, del personal de los centros, manifestaron, que el personal usuario, en cuyas unidades familiares, no se fomentan modelos de respeto y de tolerancia, tienen mayores posibilidades de generar un conflicto “En realidad los conflictos, en sí mismos, no tienen por qué ser negativos, es más, son inevitables, en cualquier relación humana y bien llevados, ayudan a crecer. Lo importante, es que la salida al conflicto no sea destructiva ni violenta, sino negociada y basada en el respeto y la actuación pacífica, ya que el uso de la violencia sólo refuerza el empobrecimiento y embrutecimiento personal impidiendo cualquier avance en las relaciones” (Mateo, Ayala, Pérez Gutiérrez, 2018 p.107).

Como conclusión, las agresiones al personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios es un problema importante y desconocido, al no haber datos anteriores ni registros, asimismo es necesario, propuestas de mejora en medidas preventivas y de actuación ante agresiones, el apoyo a las víctimas, es de vital importancia así como la atención inmediata

hacia el personal del Centro, por las consecuencias físicas y emocionales que produce una agresión.

Otro punto de relevante, es el análisis de la variable de las causas, que los provocan, necesitan una mayor investigación sobre agresiones en servicios sociales en el ámbito municipal, para contrastar la información de este estudio, y conseguir una mayor presión mediática, en propuestas de mejora de medidas preventivas.

Con respecto al análisis cualitativo, el Ayuntamiento, debe realizar acciones y medidas preventivas específicas, para reducir las agresiones, al personal de los Centros de Servicios Sociales, por lo cual, debe proteger legalmente a su personal, iniciando, las acciones judiciales pertinentes, existiendo mayores recursos de personal técnico y administrativo, en servicios sociales.

Asimismo, los responsables, y jefaturas, deber tener mayor preocupación por su personal, y dar nuestro sitio al personal, en vez de posicionarse en un punto neutral, dando el apoyo, atención, y valoración del trabajo, que se realiza por el personal, y por los profesionales de servicios sociales, teniendo en cuenta, la sobrecarga de trabajo, que impide, realizar un trabajo de atención de calidad.

La normalización de las agresiones por parte del personal, es debido, a que no son conscientes de ello, siendo imputable a la organización y que estas agresiones no son inherentes al puesto de trabajo, con todo ello, todas las medidas preventivas, son importantes y su aplicación, deben de ser efectiva, con celeridad y dotada del presupuesto necesario, y deben ser extensible a compañeras/os contratados por empresas.

Es indudable que el respeto y la tolerancia son, valores más importantes del ser humano, unidos a valores, como la colaboración, cooperación, paciencia, amabilidad, comprensión, gratitud, compromiso, reconocimiento, atención, valoración, responsabilidad, y empatía fundamentales para la prevención de actitudes y comportamientos de agresividad de los usuarios” Ante cualquier situación conflictiva respeto, respeto y respeto” (Aportación del personal del CSSC, texto literal).

## 6. PROPUESTAS INNOVADORAS

Teniendo en cuenta los datos de la investigación, es necesario una repuesta eficaz, para reducir dicha violencia externa en el trabajo, ya que las agresiones no son inherentes al puesto de trabajo, fundamentadas en los resultados del análisis, y en el carácter innovador del presente estudio, al ser el primero, realizado en los Servicios Sociales, a nivel local, sobre agresiones al personal, así como utilizar variables sobre agresiones con sus subtipos, para profundizar en su análisis.

A continuación se proponen en base, a las fuentes documentales consultadas, aportaciones propias y del análisis de las aportaciones del personal de los Centros de Servicios Sociales, una relación de propuestas innovadoras, sobre mejoras de medidas preventivas, fundamentadas en los datos y aportaciones en la investigación, dentro de la organización municipal de Málaga.

- Creación de un protocolo de actuación, frente agresiones, específico del personal de los CSSC.

- Observatorio municipal de Agresiones.
- Aplicación y desarrollo del Reglamento de Régimen Interno de los CSSC, inclusión de un Régimen sancionador.
- Propuesta por al Pleno municipal, de instar a la Junta de Andalucía, que se otorgue el reconocimiento de autoridad pública a los profesionales de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.
- Identificación codificada de los profesionales en informes derivados a Fiscalía y Servicio de Protección al Menor.
- Inclusión medidas preventivas frente agresiones en el Reglamento de Prestaciones de Servicios Sociales Comunitarios.
- Campaña de sensibilización de educación en valores prevención ante agresiones.
- Campaña de reconocimiento, respeto y prestigio social de las funciones que desempeñan el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.
- Campaña de concienciación realizada por los usuarios: No grites, No insultes, No menosprecies, No agredas, No desprecies, No ofendas...
- Estudio de un mapa de riesgo de los Centro de Servicios Sociales Comunitarios: Crea espacio seguro ante agresiones.
- Documento gráfico de acceso sencillo y rápido, de ayuda de las pautas de actuación, en aquellas situaciones donde se produzcan agresiones.
- Registro específico de Agresiones de los CSSC.
- Existencia en los CSSC. de botones antipánico portátiles para los profesionales que lo necesiten en visitas a domicilio.
- Formación en Autodefensa para Agresiones Verbales y no verbales, de autoprotección de agresiones físicas, de Formación en el Procedimiento General de Actuación frente agresiones. PG-AFA, así como talleres de risoterapia, de técnicas de relajación, y de bio-danza
- Nombramiento de un mediador social, que sea personal propio del centro, cuya labor sea, mediar en situaciones conflictivas.
- Señalización clara y delimitación de zonas de libre circulación para los usuarios y zonas de circulación de uso exclusivo para el personal del CSSC.
- Sistemas informativos digitales y/o auditivos de fácil comprensión desde el lugar en el que está esperando el usuario, con el fin de asegurar una buena gestión de colas y de esperas.
- Dotación de elementos de entretenimiento en salas de espera del CSSC, con un entorno agradable, utilización de las pantallas de televisión con música y que repitan deberes y derechos de los usuarios.
- Disponer una salida segura y rápida, tanto en despachos, como en recepción de manera que el personal, puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente en caso de agresión física.

- Manifestación expresa respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia hacia sus trabajadoras y trabajadores y que la hagan visible a todos los usuarios mediante carteles de advertencia, y en el caso de producirse estos comportamientos tendrán como consecuencia la oportuna actuación legal del Ayuntamiento.

En relación a dos medidas preventivas, que están pendiente de implantación, aprobado por la Comisión de Derechos Sociales en noviembre de 2018, referida a vigilantes de seguridad en todos los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, y Botón antipánico, en los equipos informáticos, en referencia a dicho botón antipánico, como sugerencia del personal de los CSSC, manifiesta, texto literal “Que dicho botón sea camuflado, en el propio teclado del ordenador, que es mejor que en las mesas”. “Más que el botón antipánico, es mejor que desde el propio ordenador se haga el aviso se llama tecla o pulsador de emergencia, es una llamada de emergencia automática silenciada a la policía ante agresiones”.

En el Servicio Andaluz de Salud, el botón antipánico, es un sistema informático, para que los profesionales, puedan alertar a los compañeros de su centro en caso de que sufran alguna situación de riesgo, la alarma se activa tecleando una combinación de dos letras que hace que se envíe un mensaje instantáneo de alerta al resto de equipos informáticos.

Con respecto a normativa municipal de Málaga, actualmente sin aplicación, fue aprobada en 1995, por el Pleno Municipal del Ayuntamiento de Málaga, el Reglamento de los CSSC, con el objetivo de regular las competencias, organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

Las propuestas anteriormente descritas, son extrapolables a Servicios Sociales de cualquier municipio, algunas de estas propuestas, ya están desarrolladas en la administración local, en el Ayuntamiento de Córdoba, se contemplan como falta grave “Amenazas o insultos graves hacia el personal o resto de usuarios/as” y como faltas Muy Graves” Agresión física o gravemente verbal a cualquier persona en el Centro” (art. 33-34, Reglamento S.S. 2015, p.3).

Teniendo en cuenta, lo anteriormente expuesto, es necesario, invertir en medidas preventivas ante agresiones, ya que se establece de un alto rendimiento social y organizativo, tanto a corto como a largo plazo en una organización municipal.



## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo Colectivo de Funcionarios 2011. Boletín Oficial de Málaga, núm. 81 de 29 de abril de 2011, pp. 21- 62 y Convenio Colectivo del personal 2009-2011. Boletín Oficial de Málaga, núm.86, 7 de mayo de 2010, pp. .3-38. Acuerdo aprobación prórroga Convenio Colectivo y Acuerdo Funcionarios 2016-2017. Prorroga 2018. Ayuntamiento de Málaga.
- Bandura, A. Teoría del Aprendizaje Social. Madrid (1987). Espasa-Calpe.
- Bandura, A. Social Learning Theory. (1977). General Learning Press.
- Berkowitz, L. The frustration-aggression hypothesis. An examination and reformulation. (1989). Psychological. Bulletin, 106, 59-73.
- Berkowitz, L. On the formation and regulation of anger and aggression: A cognitive-neoassociationistic analysis. . (1990) American Psychologist, 45, 494-503.
- Berkowitz, L. Agresión: causas, consecuencias. y control. (1996). Desclée de Brouwer.
- Carrasco, M. A. y González, M. J. Aspectos conceptuales de la agresión, definición y modelos explicativos (2006) Facultad de Psicología, Universidad de Educación a Distancia, vol. 4, nº 2. pp 7-38.
- Comunidad Autónoma de Andalucía, Orden de 5 de abril de 2019, por la que se regula y aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Andalucía, Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA), núm. 70, 11 de abril de 2019, pp. 79-110.
- Comunidad Autónoma de Andalucía. Ley 9/2016, de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía. Boletín Oficial del Estado, 21 de enero de 2017, núm. 18, pp. 5415-5487.
- Contini N. Agresividad y habilidades sociales en la adolescencia. Una aproximación conceptual. (2015) Revista Psicodebate. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Palermo. Vol. 15 N° 2 pp. 31-54.
- Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud (2002). Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. [versión electrónica]. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Consejo internacional de enfermeras (CIE). Organización Mundial de la Salud (OMS). Internacional de Servicios Públicos (ISP). Ginebra.
- Dollard, J., Doob, L.W., Miller, N.E., Mowrer, O.H. y Sears, R.R. Frustration and aggression. (1939). New Haven, Conn.: Yale Univ. Press
- España. Constitución española de 1978. B.O.E, núm. 311, de 29 de diciembre de 1978. pp. 29313 a 29424.
- España. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, Boletín Oficial del Estado, núm. 261, de 31 de octubre de 2015.
- Freud, S. Más allá del principio del placer. (1925). Obras Completas III. Madrid. Biblioteca Nueva.

- Freud, S. Triebe und Tribschicksale. (1946). En *Gesammelte Warke*. Vol. 10. Londres
- Hernández García, S. Estudio sobre Agresiones al Personal sanitario (2018) [versión electrónica]. Trabajo de fin de grado, Facultad de Medicina, Universidad de Valladolid.
- Homobono Urabayen, J., Agresiones al personal sanitario (2017) [versión electrónica]. Escuela Universitaria de Enfermería. Universidad de la Rioja.
- Informe mundial sobre la violencia y la salud (2002). La violencia, un problema ubicuo. [versión electrónica]. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Organización Mundial de la Salud. (OMS). Washington D.C.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) Boletín Oficial del Estado, núm. 269, 10 de noviembre DE 1995.
- López M. Revisión. Análisis y evaluación de las teorías sobre la agresividad. (2004). Encuentros de Psicología- Social .p.74-78.
- Mateo, P. L., Ayala Sender A.I., Pérez Arteaga L.C., Gutiérrez d'Aster R. J. Educar en relación: Hacia la convivencia y el respeto. Propuesta coeducativa para educación secundaria (2018). Área de Educación y Acción Social. Delegación de Acción Social y cooperación al desarrollo. Ayuntamiento de Zaragoza.
- Miller, N.E. The frustration-aggression hypothesis. (1941). *Psychological Review*, 48, 337-342.
- Muñoz Pascual J.C., Delgado de Mendoza Ruiz B., Romero Ruiz A., Bermúdez Luque, J. C., Cabrera Cobos F. Agresiones al personal de los servicios de salud (2008) [versión electrónica]. *Enfermería Docente* núm. 89. pp. 15-17.
- Noelle-Neumann. Turbulences in the Climate of Opinion: Methodological Applications of the Spiral of Silence Theory Elisabeth. (1977) *The Public Opinion Quarterly*. Vol. 41, No. 2 (1977), pp. 143-158.
- Pinilla García, J., Almodóvar Molina, A., Galiana Blanco, M.L, Hervás Rivero, P., Zimmermann Verdejo, M. Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, 2015 6ª EWCS, [versión electrónica]. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), Madrid.
- Procedimiento General de Actuación frente a Agresiones. [versión electrónica portal interno no accesible al público general]. Plan de Prevención de Riesgos Laborales, PG-AFA, Área de Recurso Humanos y Calidad, Ayuntamiento de Málaga Revisión 01, 16 de noviembre de 2015.
- Real Academia Española, *Diccionario de la lengua Española*, 23ª Edición, 2014, Madrid.
- Recopilatorio de buenas prácticas en Prevención de Riesgos Laborales [versión electrónica]. (2015). Confederación de Empresarios de Málaga (CEM).
- Reglamento de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Málaga. Boletín oficial de la provincia de Málaga 10 mayo 1996.
- Reglamento de Régimen Interno de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios [versión electrónica]. Ayuntamiento de Córdoba. Boletín oficial de Córdoba. núm. 62. 31 de Marzo de 2015.

- Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015. Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, Boletín Oficial del Estado núm. 295, 10 de diciembre de 2015, pp. 116576-116592.
- Ruiz-Frutos C., Delclòs J., García, A.M., Ronda-Pérez E., Benavides, F. G. Salud Laboral. (2014) Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Edición 4º. Barcelona.
- Santás García, J.I., Gil Bermejo J.L., Hernando Cárdbaba, L., Luis-Yagüe López, R., Ranz Martín, J.A., Soto Esteban, R., Manual orientativo de prevención y actuación ante agresiones a trabajadores/as sociales (2010) [versión electrónica]. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y A.A. S.S, Madrid.
- Violencia en el lugar de trabajo (1998) NTP 489 [versión electrónica]. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, consultada el 15 de marzo de 2019, [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_489.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf).

8. ANEXO:

CUESTIONARIO N°

CUESTIONARIO

ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN SOBRE AGRESIONES A TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Se define agresión "cualquier amenaza y/o agresión de tipo verbal y/o hacia un trabajador por parte de un usuario o persona externa", según el Procedimiento General de Actuación frente a Agresiones PG-AFA.

Según la naturaleza de la agresión, podemos clasificarlas en tres tipos, agresión verbal, se manifiesta en forma de abusos verbales, con frases menospreciativas, descalificativos personales, palabras vejatorias y/o groseras, lenguaje y tono alterados, o con un discurso hiriente, sin que exista contacto físico, hacemos referencia a una agresión no verbal, a un comportamiento que se utiliza gestos y/o posturas obscenas y/ hostiles, y agresión física, es la persona o grupo de personas que ejerce violencia física ,con su propio cuerpo o un objeto para infligir una lesión o un daño físico.

Responsable del estudio: María de la Victoria Cobos Medina  
Trabajadora Social Centro de Servicios Sociales Cruz Humilladero  
Teléfono de contacto: 951 92 00 59  
email: [vcobos@malaga.es](mailto:vcobos@malaga.es)

Fecha de la realización del cuestionario: /02/2019.  
Centro de Servicios Sociales Comunitarios Distrito: \_\_\_\_\_

Por favor, marque con un (x) la opción o las opciones elegidas.

1. Según la Real Academia Española (RAE), el respeto está relacionado con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien, incluye miramiento, consideración y deferencia? ¿Me puedes decir para ti, cual, o cuales son faltas de respeto por parte de los usuarios y usuarias?

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Dar la espalda al trabajador cuando se le está hablando         | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Utilizar frases como oye chica o chico etc.                     | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Ignorar al trabajador, cuando se le habla                       | <input type="checkbox"/> |
| 4 | No saludar  | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Acudir con bata, pijama, o otra vestimenta no apropiada al CSSC | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Abrir la puerta de atención sin permiso                         | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Especificar otras faltas de respeto: _____                      | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cuál es, tu puesto de trabajo actual, en el C.S.S.C.?

- Director  Trabajador Social  Educador Social   
 Animador Sociocultural  Administrativo  Auxiliar Administrativo   
 Auxiliar Social  Auxiliar de Hogar  Personal asignada a puerta de entrada   
 Conserje  Otros especificad:

3. ¿Me puedes indicar, en qué lugar o lugares, desarrolla tu trabajo?

- Equipo de intervención social-E.I.S.  Unidad de trabajo social-UTS   
 Unidad administrativa  Recepción del C.S.S.C.  Coordinaciones   
 Dirección  Otros, especificar:

4. ¿Cuál es, tu experiencia laboral en años, en los Servicios Sociales Comunitarios?

|            |          |           |            |            |           |
|------------|----------|-----------|------------|------------|-----------|
| Menos de 1 | De 1 a 5 | De 6 a 10 | De 11 a 20 | De 21 a 30 | Más de 30 |
| 1          | 2        | 3         | 4          | 5          | 6         |

5. ¿Puedes decirme, en cuál de los siguientes rangos de edad, en años te encuentras?

|            |            |            |            |             |
|------------|------------|------------|------------|-------------|
| De 18 a 25 | De 26 a 35 | De 36 a 45 | De 46 a 55 | Mayor de 55 |
| 1          | 2          | 3          | 4          | 5           |

6. Sexo:  
Mujer  Hombre

7. ¿Consideras la agresión en los Centros de Servicios Sociales, como un hecho habitual o frecuente?

Si  No

8. En caso de respuesta afirmativa de la pregunta anterior, ¿De cuál o cuáles tipo de Agresión verbal, no verbal o física, es un hecho habitual o frecuente?

Agresión verbal  Agresión no verbal  Agresión física

9. ¿Conoces, el Procedimiento General de Actuación frente agresiones (PG-AFA) del Área de Recurso humanos y Calidad?P?

Si  No

10. ¿Conoces cuales, son las Pautas de actuación, en aquellas situaciones donde se produzcan agresiones, incluidas en el artículo 7, del Procedimiento General de Actuación frente agresiones del Área de Recurso humanos y Calidad?

Si  No

11. Si has sido testigo o víctima de agresión. ¿has notificado, y/o se ha registrado en la FPG-AFA-RA Registro de agresión del Procedimiento General de Actuación frente agresiones?

Si  No  No he sido testigo, ni he presenciado agresión

12. En caso, de respuesta negativa de la pregunta anterior, responde a la siguiente pregunta: ¿Porque causas, no has notificado y registrado dicha agresión?

- No era importante  Vergüenza  Miedo a las represalias
- Considerar que el registro es inútil  Desconocer a donde notificarlos
- No disponer de tiempo  Tendría que hacerlo diariamente
- Considerar que la agresión es un hecho habitual
- No le doy importancia hasta que existe una agresión física
- Otras causas:

13. ¿Piensa que la agresividad de los usuarios, puede afectar a la intervención y al rendimiento laboral?

Si  No

14. ¿La agresividad de los usuarios, afecta a la salud, de los trabajadoras y trabajadores de los Servicios Sociales?

Si  No

15. ¿Has tenido alguna o algunas sintomatología, psíquica y/o emocional, asociada a la agresividad de los usuarios?

Si  No

16. En caso de respuesta, afirmativa: de la pregunta anterior ¿Cual, sintomatología, psíquica y/o emociona, has tenido?

- Trastorno de sueño  Ansiedad  Depresión  Miedo
- Estrés  Impotencia  Ataques de pánico  Indefensión
- Sentimientos de cólera o ira  Inseguridad  Trauma psicológico
- Cansancio físico y emocional  Tensión  Frustración  Vergüenza
- Desinterés  Otros síntomas:

17. ¿Has sido testigo de agresiones, a compañeros del Centro de Servicios Sociales, en tu vida laboral en los Servicios Sociales?

Si  No

Si tu respuesta es negativa continuar en la pregunta 20

18. En caso de respuesta, afirmativa: de la pregunta anterior ¿De cuál o cuáles tipo de agresión, has sido testigo de agresiones?

Agresión verbal  Agresión no verbal  Agresión física

19. ¿Señalas, de qué tipo y subtipo, de agresión, y/o agresiones fuiste testigo?

| 1. Agresión verbal          |   | 2. Agresión no verbal         |    | 3. Agresión física                  |    |
|-----------------------------|---|-------------------------------|----|-------------------------------------|----|
| Gritos                      | 1 | Mano alzada                   | 1  | Empujón                             | 1  |
| Insultos                    | 2 | Levantar el puño              | 2  | Cabezazo                            | 2  |
| Menosprecios                | 3 | Hacer la peseta               | 3  | Puñetazo                            | 3  |
| Palabras vejatorias         | 4 | Levantar el dedo índice       | 4  | Patada                              | 4  |
| Amenazas                    | 5 | Sacar la lengua               | 5  | Mordiscos                           | 5  |
| Descalificativos personales | 6 | Escupir                       | 6  | Bofetada                            | 6  |
| Otros especificad _____     | 7 | Corte de manga                | 7  | Tocamiento                          | 7  |
|                             |   | Invasión del espacio personal | 8  | Arañazo                             | 8  |
|                             |   | Aspavientos con las manos     | 9  | Tirón de pelo                       | 9  |
|                             |   | Golpe en la mesa              | 10 | Pelizco                             | 10 |
|                             |   | Otros especificad _____       | 11 | Lanzamiento de objetos o mobiliario | 11 |
|                             |   |                               |    | Agresión con arma                   | 12 |
|                             |   |                               |    | Otros especificad _____             | 13 |



20. ¿Has sido objeto, de algún tipo de agresión, en tu vida laboral en los Servicios Sociales?

Si  No  Si tu respuesta es negativa continuar en la pregunta 23

21. En caso de respuesta, afirmativa: de la pregunta anterior ¿De quién, o quienes, has sido objeto de agresión?

5 Usuarios  Familiares  Acompañantes

22. ¿De cuál, o cuáles tipo de agresión, has sido objeto de agresión?

Agresión verbal  Agresión no verbal  Agresión física

23. ¿De qué tipo, y subtipo de agresión, y/o agresiones fuiste víctima?

| 1 Agresión verbal           |   | 2 Agresión no verbal          |    | 3 Agresión física                   |    |
|-----------------------------|---|-------------------------------|----|-------------------------------------|----|
| Gritos                      | 1 | Mano alzada                   | 1  | Empujón                             | 1  |
| Insultos                    | 2 | Levantar el puño              | 2  | Cabezazo                            | 2  |
| Menosprecios                | 3 | Hacer la pseta                | 3  | Puñetazo                            | 3  |
| Palabras vejatorias         | 4 | Levantar el dedo índice       | 4  | Patada                              | 4  |
| Amenazas                    | 5 | Sacar la lengua               | 5  | Mordiscos                           | 5  |
| Descalificativos personales | 6 | Escribir                      | 6  | Bofetada                            | 6  |
| Otros especificad: _____    | 7 | Corte de manga                | 7  | Tocamiento                          | 7  |
|                             |   | Invasión del espacio personal | 8  | Atañero                             | 8  |
|                             |   | Aspavientos con las manos     | 9  | Tirón de pelo                       | 8  |
|                             |   | Golpe en la mesa              | 10 | Pelizco                             | 10 |
|                             |   | Otros especificad: _____      | 11 | Lanzamiento de objetos o mobiliario | 11 |
|                             |   |                               |    | Agresión con arma                   | 12 |
|                             |   |                               |    | Otros especificad: _____            | 13 |

24. ¿Con qué frecuencia, has recibido agresión verbal, no verbal o física, en el Centro de Servicios Sociales Comunitarios?

|                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| 1 Todos los días        | <input type="checkbox"/> |
| 2 Tres veces por semana | <input type="checkbox"/> |
| 3 Dos veces por semana  | <input type="checkbox"/> |
| 4 Una vez a la semana   | <input type="checkbox"/> |
| 5 Cada quince días      | <input type="checkbox"/> |
| 6 Una vez al mes        | <input type="checkbox"/> |

25. ¿En qué lugar, o lugares, se produjo la agresión verbal, no verbal o física?

Entrada del CSSC  Recepción del CSSC  Sala de espera del CSSC

Despacho de atención directa  Salida del despacho de atención

En la Calle  Domicilio del usuario

Otros especificad: \_\_\_\_\_

26. ¿Has sufrido lesiones físicas, a consecuencias de la agresión?

Si  No

27. ¿Me puedes señalar, cual o cuáles, fueron las causas de las agresiones, por parte del usuario de los CSSC?

|  |   |   |    |
|--|---|---|----|
| Disconformidad con la atención recibida  | 1 | Exigir al trabajador una respuesta inmediata de prestación servicios y/o recursos | 7  |
| Tiempos de espera  | 2 | Desacuerdo en cuantías o en denegación, suspensión de prestaciones y/ servicios   | 8  |
| Demandar atención fuera de la cita programada  | 3 | Desacuerdo y/o denegación de informes (toales, arraigo, etc.)                     | 9  |
| Demandar atención sin cita previa  | 4 | Usuarios con enfermedad mental, y/o con abusos de consumo de alcohol, y/o drogas  | 10 |
| Desconocimiento de la situación en la que se encuentran sus prestaciones y/o gestiones | 5 | Sin causa aparente  | 11 |
| Estado de Tensión por la propia problemática del usuario                               | 6 | Otras causas, especificad: _____  | 12 |



28. ¿Dispone una salida segura y rápida, tanto en despachos, como en recepción de manera que los trabajadores, puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente en caso de agresión física?

Si <sup>1</sup>  No <sup>2</sup>

29. ¿Dispone vuestro CSSC, de vigilantes de seguridad?

Si <sup>1</sup>  No <sup>2</sup>

30. ¿En una escala de 1 a 10, puedes señalar los factores de riesgos, que puede incrementar la agresión, de los usuarios o familias del CSSC,?

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1  | Usuarios o familias, con carencias educativas, y/o sociales, y/o económicas                            |  |
| 2  | Usuarios con enfermedad mental, y/o con abusos de consumo de alcohol, y/o drogas.                      |  |
| 3  | Personas violentas / agresivas   |  |
| 4  | Prevaler los derechos de los usuarios, frente al respeto de los trabajadores en la propia organización |  |
| 5  | Los usuarios tienen mucha conciencia de sus derechos y poca conciencia de sus deberes.                 |  |
| 6  | Masificación en sala de espera   |  |
| 7  | Falta de formación en prevención y actuación ante situaciones de agresiones de los trabajadores.       |  |
| 8  | Escasez de personal en servicios sociales  |  |
| 9  | Burocracia en las gestiones  |  |
| 10 | Escasez de medidas preventivas en la organización.   |  |

31. ¿Necesitarías formación, para el manejo de situaciones de agresividad que se producen en el Centro de Servicios Sociales Comunitarios, tanto en atención en el Centro, calle y/o en visitas domiciliarias?

Si <sup>1</sup>  No <sup>2</sup>

32. ¿En una escala de 1 a 14, que medidas de prevención, piensas que reduciría las agresiones, a personal del Centro de Servicios Sociales Comunitarios?

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1  | Formación de los trabajadores en prevención y actuaciones en agresiones  |  |
| 2  | Reconocimiento de autoridad pública a los profesionales de los CSSC  |  |
| 3  | Salidas del CSSS conjuntas de profesionales en visitas a domicilio   |  |
| 4  | Actividades de relajación en el CSSC, tanto a trabajadores como usuarios de Talleres de risoterapia, de técnicas de relajación, de biodanza, etc.          |  |
| 5  | Formación en habilidades sociales y asertividad a los usuarios   |  |
| 6  | Campaña de sensibilización sobre el fomento de respeto, a trabajadores de los CSSC dirigida a los usuarios   |  |
| 7  | Aplicación del Procedimiento General de Actuación frente agresiones del Área de Recurso humanos y Calidad  |  |
| 8  | Saccion al usuari@ que ha sido condenado por agresión a un trabajador o trabajadora  |  |
| 9  | Existencia de un Reglamento de Régimen Interno de los CSSC, donde se contemple los deberes y derechos de los usuarios de los Centros de Servicios Sociales |  |
| 10 | Amonestación por escrito al agresor  |  |
| 11 | Puertas con visibilidad al exterior en el despacho atención  |  |
| 12 | Botón antipático   |  |
| 13 | Vigilantes de seguridad  |  |
| 14 | Doble salida en despachos  |  |

33. ¿Quieres aportar, alguna observación y/o sugerencia?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¡Muchas gracias por tu participación!