

INFORME DE L'ENQUESTA DE PERCEPCIÓ I RISC DE VIOLÈNCIA EN EL LLOC DE TREBALL

**Grup de treball del Servei T'Acompanyem
del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya**

Enquesta realitzada amb el suport del grup de treball
de Dignificació Professional de la Delegació Territorial de Girona

2024

EDITORES

Membres del Grup de treball del Servei T'Acompanyem del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya:

Israel Ureña, Amparo Alcoverro, Vanesa Briz, Alba Miras,
Elisabet Fornell i Judit Pagespetit.

Membres del Grup de treball de Dignificació Professional de la Delegació Territorial de Girona:

Carol Dubé, Olga Alonso, Gemma Martínez.

SUMARI

INTRODUCCIÓ	4
ANÀLISI	7
CONCLUSIONS	25

INTRODUCCIÓ

Les situacions de violència a la feina comporten un risc laboral emergent que afecta el Treball Social en els diferents àmbits d'intervenció (Servei Bàsic d'Atenció Social, Salut, Gent Gran, Discapacitats...).

El Treball Social es desenvolupa en contextos de necessitats socials i desigualtats en els quals els i les professionals actuen amb rigor i amb el màxim respecte per la dignitat i el benestar de les persones. Malauradament, aquesta voluntat i actitud no és sempre percebuda per la ciutadania, i amb freqüència es responsabilitza els i les professionals del seu patiment i de la no-resolució de les seves problemàtiques.

La relació entre els professionals del Treball Social i les persones usuàries té un component emocional molt important (patiment, incertesa, expectatives no ajustades a la realitat...) que pot generar situacions de violència envers els i les treballadores socials.

Des del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya som conscients d'aquesta realitat i de la necessitat de crear i unificar protocols i circuits d'actuació en els diferents sectors (administració, entitats del tercer sector, associacions...) que puguin donar resposta als professionals que han d'afrontar aquestes situacions.

Per aquest motiu, l'any 2021 vam crear des del Col·legi el servei T'Acompanyem, arran de la detecció de l'augment de demandes de suport per agressions viscudes per part dels i les professionals col·legiades, i també per la manca de conscienciació en aquest àmbit.

La finalitat principal del servei T'Acompanyem és donar suport a les persones col·legiades que requereixen acompanyament i/o informació referent als protocols de protecció, i també a les que han patit algun tipus d'agressió i no han rebut el suport necessari per part de la institució per la qual treballen. És un servei format per col·legiats i col·legiades que des de la proximitat de les delegacions ofereix suport i fa un seguiment personalitzat. A més, el servei també ha constituït un grup de treball que alhora pretén donar visibilitat a la problemàtica, conscienciar entre la professió i proposar millores per als i les professionals del Treball Social.

Amb aquest objectiu, des del grup de treball del servei T'Acompanyem, conjuntament amb el grup de Dignificació Professional de la Delegació de Girona, durant l'any 2022 vam elaborar una enquesta per tal de saber quina era la situació dels i les professionals del Treball Social pel que fa a les situacions de violència a les quals estaven exposades en l'exercici de la seva pràctica professional.

El punt de partida per elaborar l'enquesta el van constituir les diferents hipòtesis que es van plantejar:

1. Hi ha una manca de percepció del risc de violència en l'exercici de la professió.
2. La majoria d'agressions es produeixen en el lloc de treball.
3. La violència patida pels i les professionals és majoritàriament exercida pels usuaris i usuàries del servei.
4. La violència i/o les agressions no només són exercides per part de les persones que són ateses, sinó que hi ha altres actors que exerceixen violència en l'entorn professional.
5. Els i les professionals víctimes d'agressions desconeixen els mecanismes de suport i/o protocols de violència.
6. Davant situacions de violència, els i les treballadores socials no noten suport per part de les institucions o empreses.
7. Els municipis de més de 20.000 habitants i amb un índex elevat de pobresa es troben amb més situacions de violència que altres poblacions.
8. L'Administració ha incorporat algunes mesures de protecció envers els i les professionals, però no són prou per prevenir el risc atès l'augment del nombre d'agressions.
9. Les mesures de protecció en les entitats del tercer sector són molt diverses.
10. Els àmbits de treball on s'exerceix més violència són el Servei Bàsic d'Atenció Social i els serveis especialitzats d'Infància i de Salut.
11. Hi ha una manca de reconeixement de la professió.

Es van plantejar preguntes tancades i obertes (algunes de les quals amb multiresposta); les primeres amb l'objectiu de recollir la informació de context i dels àmbits professionals, i les segones, algunes amb multiresposta, per obtenir informació detallada de les diferents situacions.

Es va fer difusió de l'enquesta als i les professionals amb titulació de Treball Social, de manera inclusiva, incorporant la diversitat d'àmbits d'actuació, de sectors de treball, de territoris i de persones col·legiades i no col·legiades, i hi van participar un total de 724 professionals.

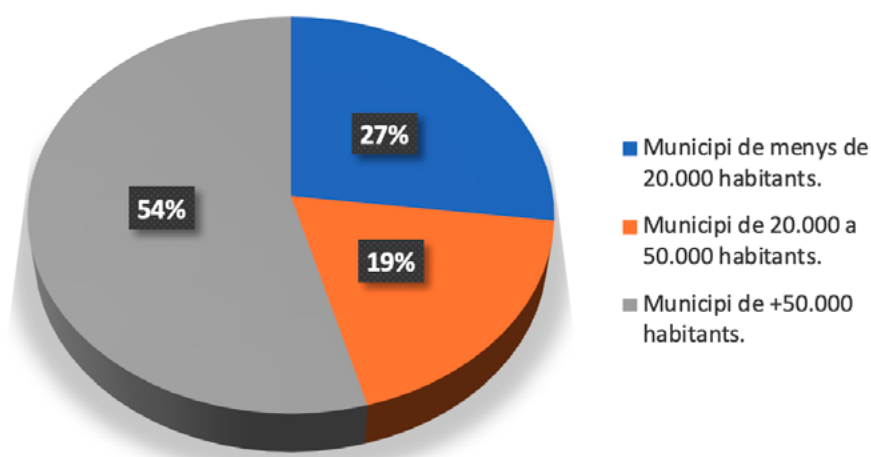
Aquest informe de l'*Enquesta de percepció i risc de violència en el lloc de treball 2022* està format per tres apartats. El primer conté la introducció; el segon conté l'anàlisi dels resultats obtinguts i el tercer conté les conclusions. Pel que fa al contingut de l'anàlisi, es basa en els resultats de cadascuna de les preguntes, i s'hi pot veure una descripció quantitativa i una valoració qualitativa.

ANÀLISI

PREGUNTA 1

En quin tipus de territori treballes?

Tal com es pot observar al gràfic que es mostra a continuació, es vol disposar d'informació referent al territori on treballen els i les professionals enquestades. La majoria han respost que treballen en municipis de més de 50.000 habitants (392 respostes); en segona posició hi ha la resposta de municipis de menys de 20.000 habitants (196 respostes), i finalment, la de municipis d'entre 20.000 i 50.000 habitants (138 respostes).

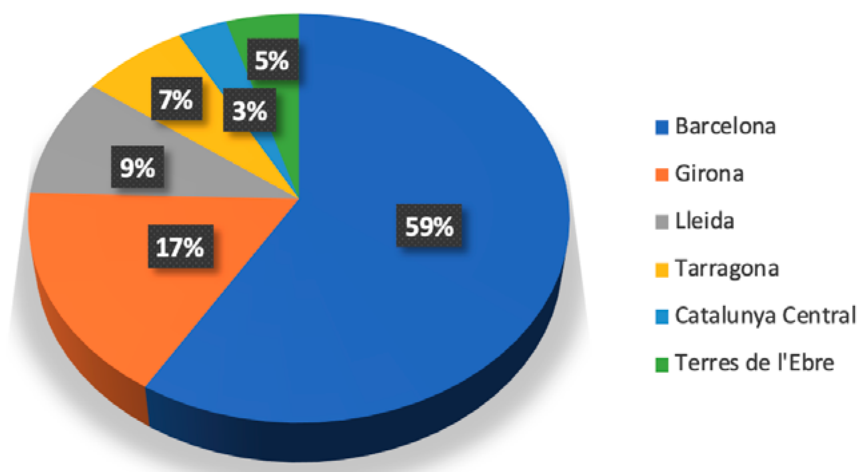


PREGUNTA 2

A quina demarcació territorial treballes?

Quant a les respostes obtingudes amb relació a la demarcació territorial a la qual es treballa, les respostes són, per ordre: Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona, les Terres de l'Ebre i la Catalunya Central.

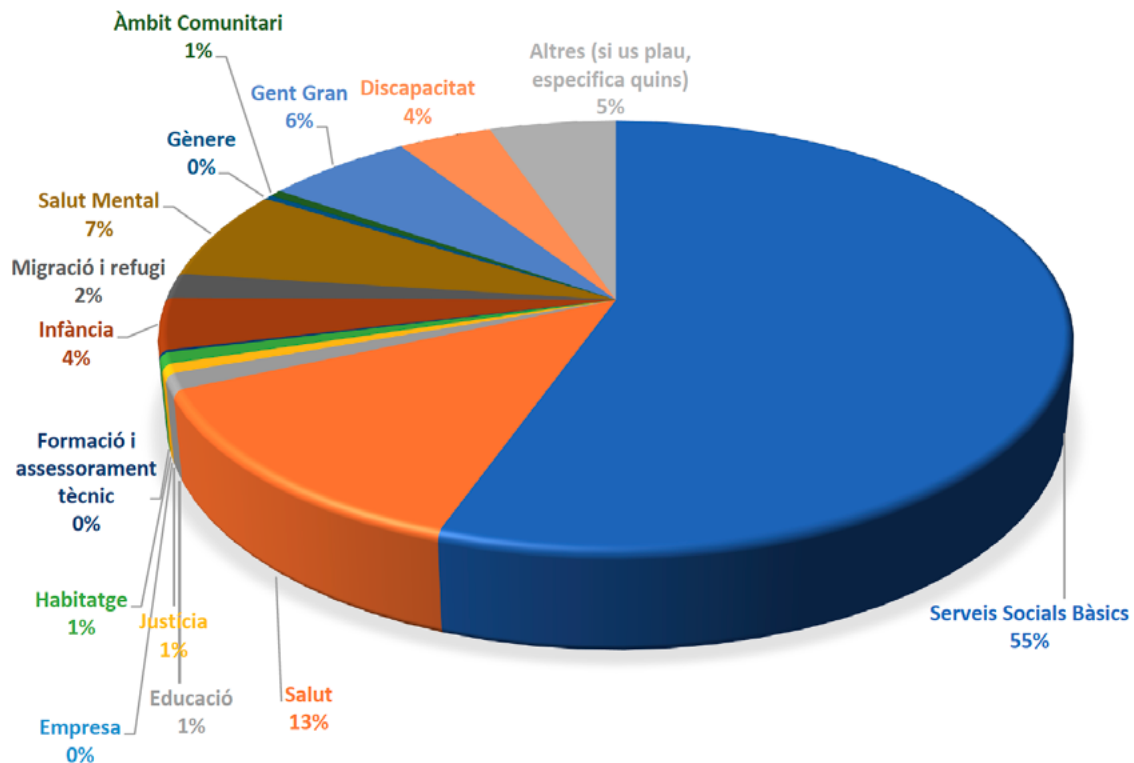
S'observa una participació representativa de diversos territoris de la demarcació territorial de Catalunya, en la qual destaca una major participació de persones enquestades a Barcelona i Girona.



PREGUNTA 3

Quin és el teu àmbit principal de treball?

Pel que fa a les respostes a la pregunta sobre l'àmbit principal de treball recollides, s'observa molta diversitat d'àmbits: Serveis Socials Bàsics (373 respostes), Salut (96 respostes), Salut Mental (55 respostes), Gent Gran (51 respostes), Discapacitats (38 respostes), Infància (28 respostes), Migració i Refugi (13 respostes), Justícia (9 respostes), Educació (9 respostes), Habitatge (8 respostes), Àmbit Comunitari (5 respostes), Gènere (2 respostes) i Formació (1 resposta). Finalment, hi ha 31 respostes en la categoria Altres.



PREGUNTA 4

Fas atenció directa?

Pel que fa a la pregunta referent a l'atenció directa, el 95% dels i les professionals que han respost l'enquesta realitzen atenció directa a la ciutadania, i el 5% restant no.



PREGUNTA 5

Perceps algun risc de violència al teu lloc de treball?

Quant a la pregunta sobre el risc de violència al lloc de treball, cal tenir en compte que era multiresposta, és a dir que es podien marcar diverses opcions de resposta. Un 37% de les respostes són que es percep risc a dins del despatx; un 25%, a l'entorn de treball; un 24%, durant les visites a domicili; un 5% fora de l'entorn de treball (espai personal), i només un 9% de professionals no perceben cap risc de violència al lloc de treball.

Si relacionem les respostes a aquesta pregunta amb les respostes a la pregunta 1 (tipus de territori) no detectem dades rellevants. El nombre de professionals enquestats i enquestades que perceben algun risc de violència dins el despatx és similar tant si treballen en territoris de més de 50.000 habitants com si són d'entre 20.000 i 50.000 habitants o de menys de 20.000 habitants. Observem també que el tipus de territori tampoc influeix en la percepció de risc durant les visites a domicili, en l'entorn de treball o fora de l'entorn de treball. Els percentatges obtinguts en correlacionar les preguntes es mantenen similars independentment del tipus de territori.

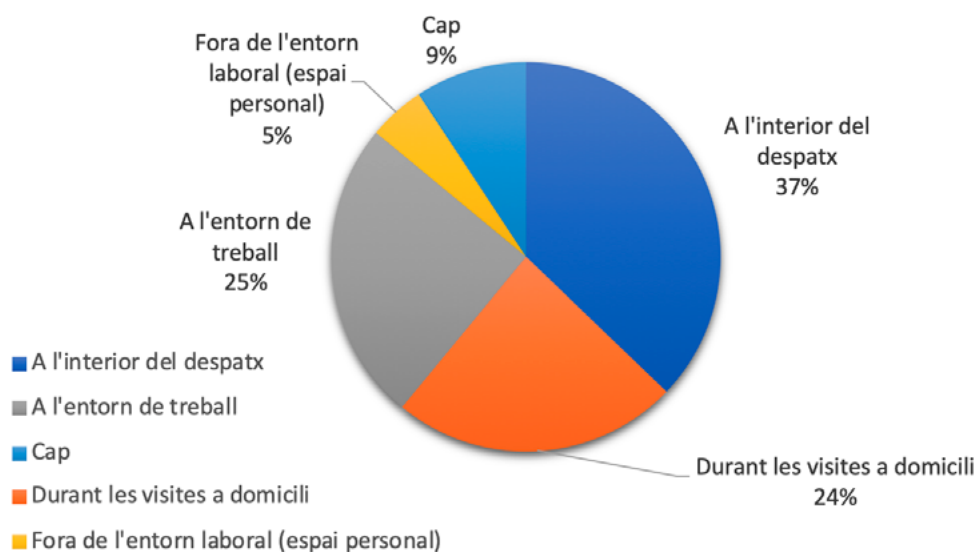
Podem concloure que aproximadament un 50% dels i les professionals enquestades perceben risc al seu lloc de treball dins el despatx, un 30% perceben risc durant les visites a domicili, un 35% perceben risc en l'entorn de treball, un 5% perceben risc fora de l'espai de treball (espai personal) i un 13% no perceben cap risc.

Si correlacionem les respostes a aquesta pregunta amb les de l'àmbit de treball, podem concloure que els i les professionals que perceben més risc dins el despatx són els que treballen a Serveis Socials Bàsics (66,2%), Infància (46,4%) i Habitatge (37,5%). Cal destacar que de l'àmbit Habitatge només s'han obtingut respostes de 5 persones enquestades, en contrast amb Serveis Socials Bàsics (326 respostes) o Infància (23 respostes).

Si analitzem segons l'àmbit la percepció del risc en l'entorn de treball obtenim el següent ordre: Infància (64,2%), Justícia (55%, amb només 5 respostes), Àmbit Comunitari (40%, amb només 3 respostes), Salut Mental (34,5%), Salut (34,3%), Serveis Socials Bàsics (33,7%) i Gent Gran (33,3%).

Amb relació a les visites a domicili, els àmbits de treball amb percepció de més risc són Serveis Socials Bàsics (45,5%), Infància (42,8%), Habitatge (37,5%), Salut (20,8%) i Salut Mental (18,1%).

Els i les professionals que perceben menys risc, ja sigui dins el despatx, en les visites a domicili o a l'entorn de treball, són els que treballen amb Gent Gran (39% cap risc, amb 36 respostes), Discapacitats (26,3% cap risc, amb 23 respostes) i Educació (44% cap risc, amb 7 respostes). Cal destacar que només un 6,9% dels i les professionals de l'àmbit Serveis Socials Bàsics i un 7,1% dels de l'àmbit Infància perceben "cap risc" al lloc de treball.



PREGUNTA 6

Quins creus que són els factors de risc inherents a la professió pel que fa als usuaris i usuàries atesos?

Amb relació a la pregunta sobre els factors de risc inherents a la professió pel que fa als usuaris i usuàries atesos, amb 1.857 respostes, en primer lloc s'obtenen respostes proporcionals pel que fa a ciutadans i ciutadanes violents, amb problemàtica de salut mental o amb problemàtica de consum de tòxics (amb un 22% de les respostes); en segon lloc, amb un 16-17%, les respostes estan relacionades amb persones o famílies amb greus carències educatives, econòmiques i socials o l'atenció en situacions d'urgència i emergència social. Només un 1% de respostes consideren que no hi ha factors de risc en la professió.



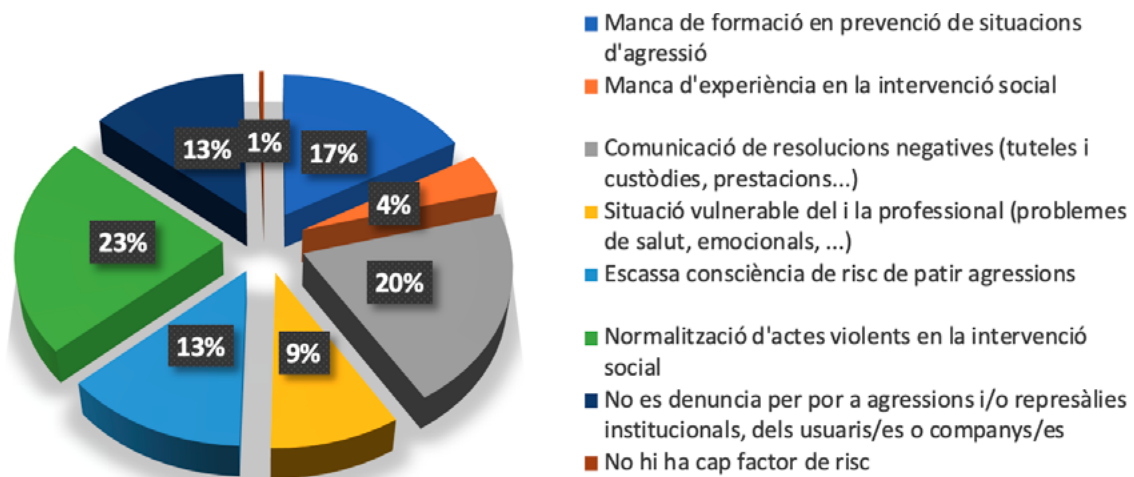
PREGUNTA 7

Quins creus que són els factors de risc inherents a la professió respecte als i les professionals?

En referència a la pregunta sobre els factors de risc inherents a la professió respecte als i les professionals, amb 1.786 respostes, la majoria dels professionals enquestats (un 23% de les respostes totals) observen que es produeix una situació de normalització dels actes violents en la intervenció social. Un total de 406 professionals han marcat aquesta resposta (un 56% de les persones enquestades). En conseqüència, es pot concloure que una majoria rellevant del col·lectiu valora que les situacions de violència es normalitzen en la pràctica diària.

Una altra dada rellevant és la referent a les comunicacions de resolucions negatives envers la ciutadania (prestacions, custòdies...) com a factor de risc inherent a la professió, amb un 20% del total (362 respostes, un 50% de les persones enquestades).

Finalment, un 17% de les respostes (299 professionals, un 41,2% de les persones enquestades) assenyalen com a factor de risc inherent a la professió la manca de formació en prevenció de situacions d'agressió.



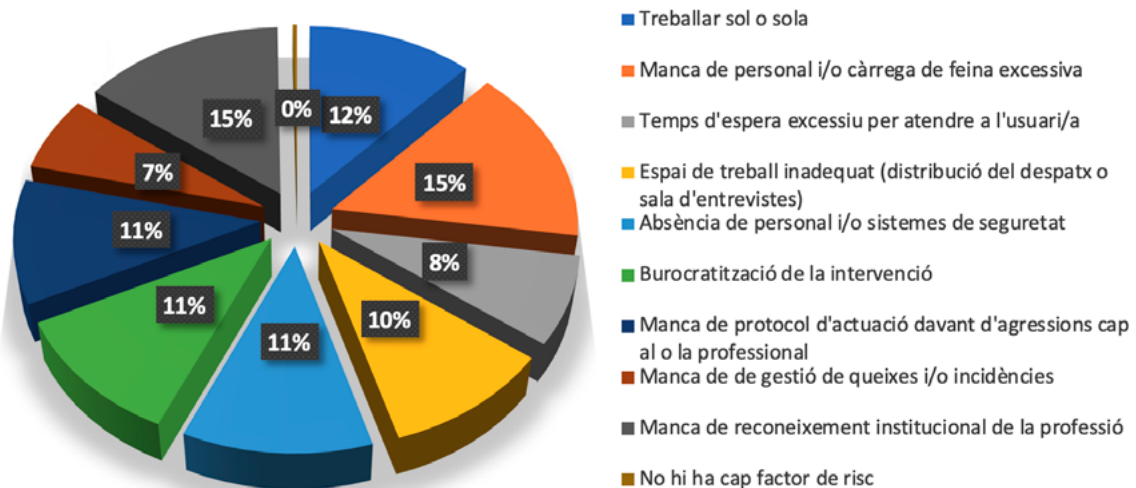
PREGUNTA 8

Quins creus que són els factors de risc inherents a la professió pel que fa a l'organització?

Referent a la pregunta sobre els factors de risc inherents a la professió pel que fa a l'organització, amb 2.622 respostes, cal destacar que la majoria de professionals enquestats vinculen els factors de risc amb la manca de personal i/o càrrega excessiva de feina i amb la manca de reconeixement institucional de la professió (un 15% de les respostes i un total d'entre 382 i 402 professionals, una xifra que suposa el 55,5% de les persones que han realitzat l'enquesta).

Altres factors de risc rellevants pel que fa a l'organització són la burocratització de la intervenció, l'absència de personal i/o de sistemes de seguretat i la manca de protocol d'actuació davant d'agressions cap al o la professional (amb un 11% de respostes del total i un total d'entre 282 i 299 professionals, xifra que suposa el 41,2% de les persones que han realitzat l'enquesta).

Finalment, un 10% de les respostes (271 professionals, un 37,4% de les persones que han realitzat l'enquesta) consideren que un factor de risc inherent a l'organització és l'espai de treball inadequat (distribució del despatx o de la sala d'entrevistes).



PREGUNTA 9

En l'exercici de la professió has patit alguna de les següents situacions?

Amb relació a la pregunta referent a haver patit alguna de les situacions exposades, amb 3.733 respostes, cal destacar els crits (14%) i el qüestionament de la feina (13%) i la desqualificació i desacreditació professional i els insults (amb un 11 i 10%, respectivament). Aquestes dades són sobre el total de respostes, ja que la pregunta era multiresposta.

Cal destacar que un 80,8% dels i les professionals enquestades ha patit algun tipus d'agressió, i d'aquestes, la gran majoria (45%) ha patit set o més tipus d'agressions diferents.

Les més generalitzades són les agressions verbals, com els crits (88%), i per sota, però no de manera menys significativa, hi ha els insults (66,1%), que els i les professionals dels Serveis Socials Bàsics han patit en un 50,8%. Quant a la relació entre aquesta pregunta i els diferents àmbits, per darrere hi ha el de la Primària de Salut, amb un 13,2%, i seguidament el d'Addiccions i Emergències, amb un 10,6%.

És important ressaltar també les agressions verbals lleus com ara el qüestionament de la feina, amb un total (83,5% de respostes); la desqualificació professional (71,6%), i la desacreditació (65,8%). Pel que fa a àmbits, els professionals del Servei Bàsic d'Atenció Social ho han patit en un 69,2%, seguits dels de Primària de Salut (12,3%) i els de Primària de Salut (6,3%), Gent Gran (5,9%) i Infància en Risc i Discapacitats (3,6%).

Quant a la interferència professional, ascendeix a un 54,7% del total de les agressions, i en concret passa en un 66,4% als i les professionals del Servei Bàsic d'Atenció Social i en un 12,6% a Primària de Salut, i és significativa la xifra en l'àmbit de la Gent Gran, on passa en un 7,2%.

Pel que fa a agressions verbals greus, com ara coaccions i intimidacions, el percentatge continua sent elevat, amb un 83,3% que n'han patit alguna vegada. D'aquests, els professionals del Servei Bàsic d'Atenció Social n'han patit en un 57,4%; els de Primària de Salut, en un 12,7%; els de Salut Mental en un 11,7%; els d'Addiccions i Emergències en un 8,1%, i els que treballen en l'àmbit de la Gent Gran, en un 7,8%.

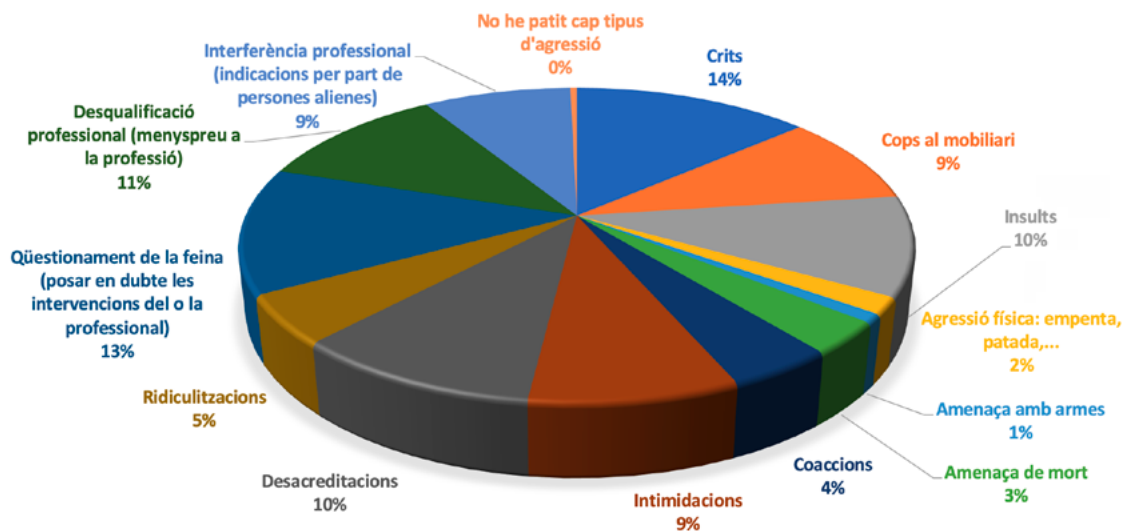
Seguint amb aquestes agressions, trobem les amenaces de mort i les ame-

naces amb armes. Pel que fa a les amenaces de mort, lamentablement la xifra és molt greu: un 21,6% del total dels i les professionals enquestades han patit alguna vegada una amenaça de mort, amb les conseqüències que aquest fet pot suposar per a la seva salut mental. D'aquest total, l'àmbit del Servei Bàsic d'Atenció Social continua sent el que s'eleva més, amb un 58,3%. El segueix l'àmbit de la Infància en Risc, amb un 16,1%, i és rellevant també l'àmbit de la Salut Mental, amb un 10,2%. En l'àmbit de la Primària de Salut el percentatge és del 6,2%. Les amenaces amb arma suposen un 6% del total d'agressions patides, i tot i no ser un percentatge alt, la dada és important pel que implica quant a vivències i experiències dels professionals.

Pel que fa a cops al mobiliari, es tracta d'una agressió també molt elevada en percentatge, amb un 59,8% del total, i cal destacar que en un 61,6% de casos aquest tipus d'agressió es produeix als professionals de l'àmbit del Servei Bàsic d'Atenció Social, unes xifres demolidores. No obstant això, en altres àmbits també és destacable, com a Addiccions i Emergències (7,1%), Gent Gran (5,5%) i Habitatge (1,2%).

Finalment, quant a agressions físiques directes als i les professionals, aquestes ascendeixen a 11% del total de la professió, i en concret i en els àmbits d'Infància en Risc, Discapacitats i Addiccions i Emergències (10,8% cadascun), seguits de Salut Mental i Primària de Salut (9,2% cadascun). Aquest tipus d'agressió és la menys patida en l'àmbit del Servei Bàsic d'Atenció Social, i tot i això és també un percentatge elevat, del 20%.

Si relacionem aquestes dades amb la pregunta 5 de percepció de risc en el lloc de treball, observem que hi ha una correspondència independentment que la percepció del risc sigui dins el despatx, en visites a domicili, a l'entorn de treball o a l'espai personal. Dins el despatx es produeixen crits en un 95%, qüestionament de la feina en un 87,6%, insults en un 76% i desqualificació professional en un 75,8%. A les visites a domicili es produeixen crits en un 93,6%, qüestionament de la feina en un 90,2%, desqualificació professional en un 75,7% i insults en un 73,1%. A l'entorn de treball, crits en un 87,5%, qüestionament a la feina en un 85,9% i desqualificació professional en un 76,9%. A l'espai personal, qüestionament de la feina en un 93,6%, desqualificació professional en un 91,4%, desacreditacions en un 82,9% i crits en un 80,8%.



PREGUNTA 10

Si has patit alguna agressió, per part de qui ha estat?

Pel que fa a les respostes a aquesta pregunta, destacar que la totalitat dels i les professionals enquestades han respost que en algun moment al llarg de la seva trajectòria professional han patit alguna agressió, i que la majoria han rebut alguna agressió per part d'un/a usuari/a o ciutadà/na (62%). És un percentatge molt elevat; més de la meitat dels/les enquestats/des afirmen que han estat agredits/des per persones que han atès al servei i a les quals oferien o se'ls havia ofert un servei d'ajuda.

Dels i les professionals que han estat agredides per usuaris/es o ciutadans/es, un alt percentatge, el 59,7%, són procedents de l'àmbit de Servei Bàsic d'Atenció Social. Són dades molt rellevants que evidencien que els i les professionals que treballen en aquest àmbit estan més exposats a patir agressions que els que treballen en altres àmbits.

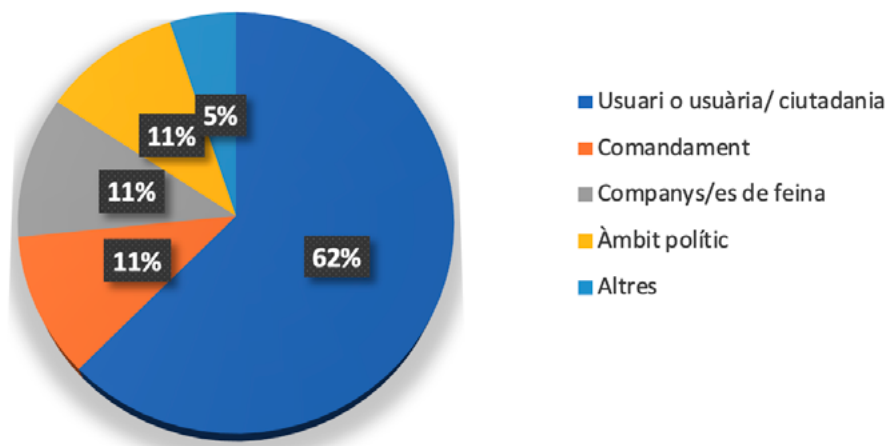
Altres dades rellevants són els percentatges d'agressions de professionals que treballen a l'àmbit de la Salut (10,8%), Salut Mental (7%) i Gent Gran (4,7%).

Els i les professionals enquestades que afirmen que han patit agressions per part d'un comandament, un 11% del total, són persones que treballen en els

àmbits de Servei Bàsic d'Atenció Social, Discapacitats, Gènere, Gent Gran, Habitatge, Infància, Salut, Salut Mental i Serveis Socials Bàsics. D'aquestes dades cal realçar-ne el fet que el col·lectiu que treballa a Serveis Socials Bàsics continua sent el que mostra un percentatge més elevat, un 51,8%.

Seguint amb els resultats de l'enquesta, un 11 % dels i les enquestades han estat agredides per persones de l'àmbit polític. És rellevant destacar que, dins aquest 11%, l'àmbit amb un percentatge més elevat, amb més del 80%, és el de Serveis Socials Bàsics; en segon lloc, amb un 10,4%, hi ha professionals que treballen en altres àmbits; seguidament, amb un 5,6%, hi ha els de l'àmbit de la Salut, i la resta queda representat pels àmbits de Salut Mental, Migració i Immigració, Gent Gran, Infància i Salut.

Un 11% dels i les professionals enquestades han exposat que han estat agredits per companys de feina. Dins aquest 11%, un 24,6% són persones que treballen en l'àmbit Servei Bàsic d'Atenció Social, i també un altre 24,6% són de l'àmbit de la Salut; el 18% són de Salut Mental, i la resta de persones que han respost pertanyen a altres àmbits (Discapacitat, Educació, Formació i Assessorament Tècnic, Gent Gran, Habitatge, Infància i Justícia).

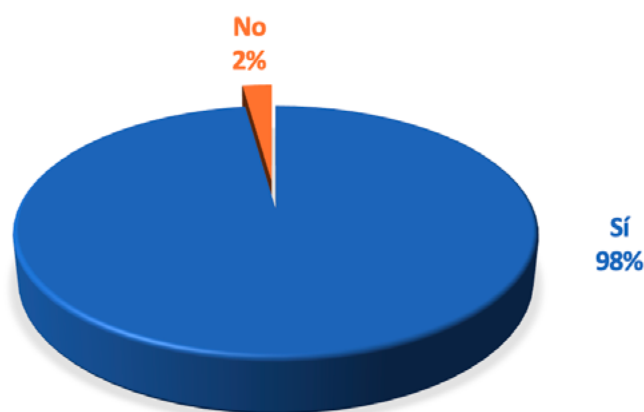


PREGUNTA 11

Creus que algunes de les situacions esmentades anteriorment es podrien produir al teu centre de treball?

El 98% de les persones enquestades considera que es podrien produir situacions de violència en el seu centre de treball.

Aquesta xifra és molt significativa, ja que posa en evidència que els i les professionals se senten exposats a patir una agressió durant el desenvolupament de la seva tasca professional. Únicament un 2% manifesta que no se sent en risc de patir cap agressió en el seu entorn laboral.



PREGUNTA 12

Notes suport per part de la teva institució i/o empresa?

Tal com es pot observar al gràfic, les respostes entre el col·lectiu de treballadors i treballadores socials estan molt equilibrades.

Un 56% dels i les professionals enquestades noten suport per part de la seva institució i/o amb relació a les situacions de violència, i un 44% no noten suport.

Si correlacionem aquestes respostes amb les de la pregunta 1 (territori), clarament hi ha una diferència en el nombre de respostes dels i les professionals que treballen en un municipi de més de 50.000 habitants, en què

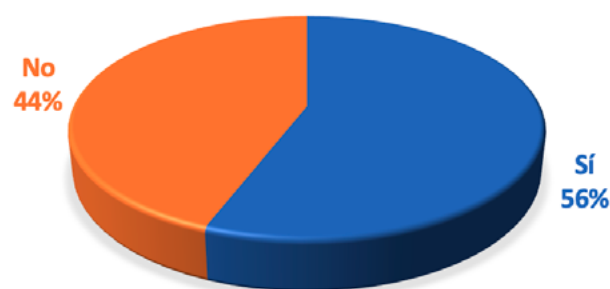
el percentatge de respostes obtingudes ha estat del 55% i aquestes estan igualades, amb un 52,4% que noten suport i un 47,5% que no, i el nombre de respostes de les que treballen en municipis de menys de 20.000 habitants o municipis d'entre 20.000 i 50.000 habitants, on tampoc hi ha gaire diferència entre les persones que noten suport i les que no.

En conclusió, observant les respostes a aquesta pregunta podem dir que el col·lectiu de Treball Social està dividit en persones que noten aquest suport i persones que no. Només hi ha una diferència del 12% més pel que fa als i les professionals que se senten emparades per la institució i/o empresa on treballen.

A continuació, si correlacionem aquestes respostes amb les de la pregunta 3 (àmbit professional) veiem que el col·lectiu que més ha respost ha estat el de Servei Bàsic d'Atenció Social (54,7%), seguit pels de Salut (12,6%) i Gent Gran (7%). També han respost altres àmbits entre els quals els d'Infància, Justícia, Migració i Refugi, Salut Mental, Àmbit Comunitari, Discapacitats, Educació, Formació i Assessorament i Gènere. No obstant això, els tres primers àmbits esmentats són els més representats a l'enquesta.

En general, independentment de l'àmbit en què desenvolupen la feina, els i les treballadores socials se senten emparades per la institució i/o empresa on treballen. Els únics àmbits on hi ha discrepància i els i les professionals no noten suport són els d'Educació, Àmbit Comunitari i Infància. Els i les professionals dels altres àmbits han manifestat que sí que noten aquest suport.

Pel que fa a l'àmbit de Servei Bàsic d'Atenció Social, un 51,8% dels i les professionals noten aquest suport i un 48% no. Els dos resultats estan doncs força igualats. En l'àmbit de la Salut, en canvi, un 73,6% noten suport i un 26,3% no. En aquest darrer àmbit és on s'observa la diferència més significativa.



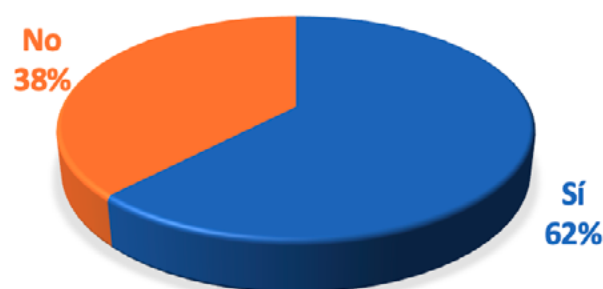
PREGUNTA 13

La teva institució i/o empresa disposa de mecanismes de suport per atendre situacions d'agressió a l'entorn laboral? Per exemple protocols, suport psicològic, grups de supervisió...

En referència a la pregunta sobre l'existència o no de mecanismes de suport per atendre situacions d'agressió a l'entorn laboral en la institució i/o empresa on treballen, tal com es veu al gràfic, un 62% dels i les professionals enquestades afirmen que sí que n'hi ha, i un 38%, que no.

Si relacionem les respostes amb les de la pregunta 12 (percepció de suport de la institució i/o empresa), observem que un 62,4% dels i les professionals enquestades se senten emparades per la seva institució i/o empresa i que aquesta disposa de mecanismes de suport per atendre situacions d'agressions; un 2,3% noten aquesta empara però la seva institució i/o empresa no disposa de mecanismes de suport per atendre situacions d'agressions, i un 2,6% no noten aquest suport i la seva institució i/o empresa no disposa de mecanismes de suport per atendre situacions d'agressions.

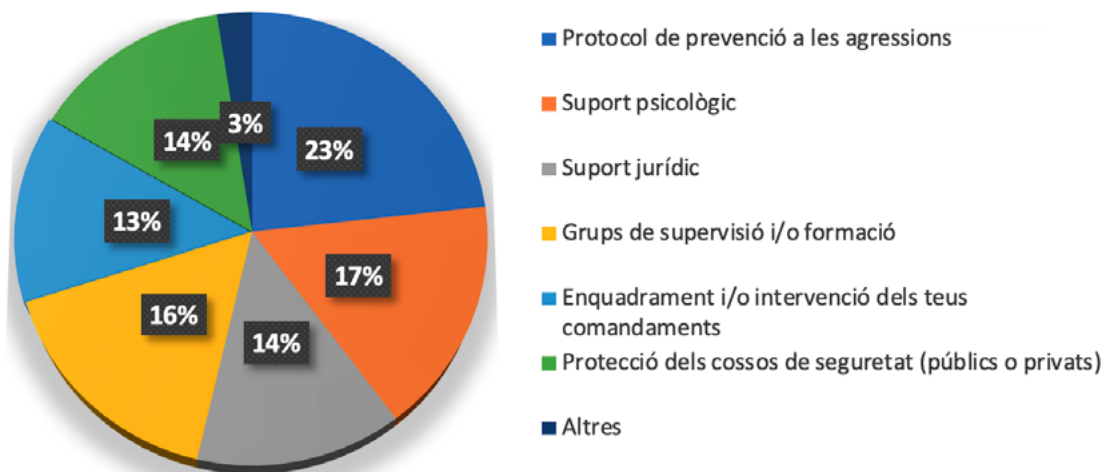
La correlació que ha estat més significativa i que alhora ens porta a reflexionar respecte a aquest tema és la que indica que un 32% dels i les professionals enquestades no perceben suport per part de la institució i/o empresa però en canvi aquesta sí que disposa de mecanismes de suport per atendre aquestes situacions.



PREGUNTA 14

Si has respost “Sí” a la pregunta anterior, indica quins són els mecanismes de suport

En referència a la pregunta anterior s'ha volgut verificar quins mecanismes de suport hi ha a la institució i/o empresa on el/la professional treballa. Davant la demanda específica de quins són els mecanismes de suport que té la institució i/o empresa per a la qual treballa, el 62% total de professionals que van respondre afirmativament a la pregunta 13 van indicar, de més a menys percentatge: protocols de prevenció a les agressions (23%), suport psicològic (17%), grups de supervisió i/o formació (16%), suport jurídic i protecció de cossos de seguretat públics o privats (14% ambdós) i, en última posició, enquadrament i/o intervenció dels comandaments.



PREGUNTA 15

Creus que som un col·lectiu professional conscient de la violència al lloc de treball?

Quant a les respostes a la pregunta referent a la consciència de violència al lloc de treball entre el col·lectiu professional de Treball Social, amb 587 respostes, en general cal destacar que no és un col·lectiu conscient d'aquesta violència. Un 58% dels i les professionals enquestades així ho valora.

Si relacionem les respostes a aquesta pregunta amb les de la pregunta 3 (àmbit principal de treball) veiem que la majoria de professionals que han respost l'enquesta treballen al Servei Bàsic d'Atenció Social (56,2%), seguit de Salut (12,9%), Salut Mental (6,8%), Gent Gran (6,6%), Infància (3,9%) i Discapacitats (3,4%).

Si correlacionem la consciència d'aquesta violència amb les respostes a les preguntes 3 i 4 alhora (àmbit d'actuació i si es fa atenció directa) veiem que en l'àmbit de Serveis Socials Bàsics un 62,1% ha respost que és un col·lectiu que no és conscient de la violència que poden patir els i les professionals, contraposat a un 37,9% que considera que sí que és un col·lectiu conscient d'aquest fet. El col·lectiu que més ha respost és el que realitza atenció directa: Observem que entre els i les professionals que han respost que són un col·lectiu que no és conscient de la violència, el 96,10% és personal que fa atenció directa, i que dels que han respost que són un col·lectiu que sí que és conscient de la violència, també un elevat 95,2% és personal que fa atenció directa.

En l'àmbit de la Salut ens trobem una correlació a la inversa: veiem que un 52,6% considera que sí que són un col·lectiu conscient de la violència, i un 47,4% considera que són un col·lectiu no conscient d'aquesta problemàtica. En tots dos casos, tothom que ha contestat fa atenció directa.

En l'àmbit de la Salut Mental ens tornem a trobar que un 52,5% valora que no són un col·lectiu conscient de la violència, mentre que un 47,5% opina que sí, i també en tots dos casos tothom que ha respost fa atenció directa.

Entre els i les professionals que han contestat i que treballen en l'àmbit de la Gent Gran observem la mateixa tendència que en l'àmbit de Salut: impera el percentatge que opina que sí que és un col·lectiu conscient de la violència, un 53,8%, dels quals un 85% fa atenció directa. I per contra veiem que un 46,1% afirma que no és un col·lectiu conscient de la violència, i un 83,3% d'aquests fa atenció directa.

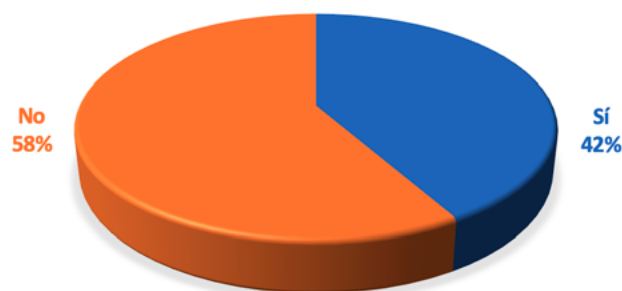
En el cas de l'àmbit de la Infància, els i les professionals que han respost fan totes atenció directa, i veiem que la majoria opina que és un col·lectiu no conscient de la violència (52,2%), enfront d'un 47,8% que creu que és un col·lectiu conscient de la violència.

El mateix passa en el cas de les persones que treballen en l'àmbit de Discapacitats: tothom que ha respost fa atenció directa, i un 65% creu que no és un col·lectiu conscient de la violència, enfront d'un 35% que sí que creu és un col·lectiu conscient de la violència.

Quan relacionem aquestes dades amb les respostes a les preguntes 1 i 2 (tipus de territori i demarcació territorial) no es destaca res de rellevant en funció del nombre d'habitants del municipi on es treballa ni de la demarcació territorial. En tots els casos s'observa la mateixa tendència de valorar que és un col·lectiu no conscient de la violència en el lloc de treball.

Quant a les respostes a la pregunta 7 multiresposta (referent als factors de risc inherents a la professió pel que fa als professionals) ens ha interessat relacionar-les amb determinades respostes a la que ens ocupa. Si destaquem el que és rellevant, observem que amb relació a la resposta "Manca de formació en prevenció de situacions d'agressió", de les 304 persones que l'han marcat un 60,6% valora que és un col·lectiu no conscient d'aquesta violència; quant a la resposta "Escassa consciència de risc de patir agressions", un 73,8 % dels i les professionals que l'han marcat també considera que és un col·lectiu no conscient de la violència, i per últim quant a la resposta "Normalització d'actes violents en la intervenció social", també un 70% dels i les que l'ha marcat valora que és un col·lectiu no conscient d'aquesta violència.

Tanmateix, quan relacionem la resposta a aquesta pregunta amb la resposta a la pregunta 8 (factors de risc inherents a la professió pel que fa a l'organització) és remarcable la resposta "Manca de protocol d'actuació davant d'agressions cap al o la professional": dels i les 287 professionals que han marcat aquesta opció, un 61,7% valora que és un col·lectiu no conscient de la violència en el lloc de treball, en contraposició a un 8,3% que considera que sí que és un col·lectiu conscient d'aquesta violència.



CONCLUSIONS

1. Confirmem la hipòtesi de treball que els i les professionals del Treball Social són susceptibles de rebre un nombre més elevat d'agressions de les que hi ha notificades oficialment, ja que un 80,8% dels i les professionals del Treball Social a Catalunya pateixen alguna agressió al llarg de la seva vida professional. D'aquestes agressions, un 88% són crims, un 83,3% coaccions i intimidacions, un 21,6% són amenaces de mort i un 11% agressions físiques directes.
2. És rellevant el fet que un 98% dels i les professionals considera possible que el tipus d'agressions que esmentem es produeixi al seu lloc de treball, cosa que denota la percepció d'inseguretat dels i les professionals al llocs de treball i el fet d'estar exposats/des a patir situacions de risc. Tot i que més d'un 62% afirma que la institució i/o empresa per a la qual treballa té mecanismes de suport, un 38% expressa que no en té. Considerem que el primer percentatge és molt alt i que cal incidir per revertir-lo.
3. És generalitzat, en funció de l'àmbit de treball, l'elevat nombre d'agressions que pateixen els i les professionals del Treball Social que desenvolupen la feina en l'àmbit del Servei Bàsic d'Atenció Social. La majoria d'agressions viscudes pels i les professionals, independentment de l'àmbit de treball, són per part d'usuaris i usuàries. Aquesta dada confirma una realitat altament estressant pels i les professionals, que han de tenir en compte possibles situacions d'aquestes en el seu dia a dia de treball. Cal tenir present que el Treball Social és una professió de relació d'ajuda, però que troba limitacions en els recursos del Sistema de Benestar, fet generalment genera frustració en les persones que són ateses. Per contra, els àmbits en què els i les professionals tenen menys percepció de risc són els que es dediquen a la Gent Gran i a les persones amb Discapacitats.
4. Cal destacar que molts dels i les professionals enquestats han manifestat que han patit agressions també per part de comandaments, companys i companyes de feina i personal polític. Tot i que no queda plasmada la relació entre aquests tipus de violències i la dimensió del municipi, sí que detectem que en els municipis més petits i en l'àmbit del Servei Bàsic d'Atenció Social són més freqüents les agressions per part del personal polític.

5. És significatiu que un 32% dels i les professionals no noten suport per part de la seva institució i/o empresa però en canvi sí que tenen a la seva disposició mecanismes de suport per atendre aquestes situacions. Considerem rellevant aquesta situació, i ens condueix a pensar que hi ha un distanciament entre els i les professionals i les institucions, i que els protocols de suport no són coneguts pels i les professionals, tal com estem confirmant en els casos atesos al servei T'Acompanyem.
6. Una altra dada rellevant és que la majoria dels i les professionals, un 58%, considera que forma part d'un col·lectiu no conscient de la violència en el lloc de treball, en contraposició a un 42% que considera que sí. Aquesta percepció incideix en el fet que quan preguntem sobre els riscos inherents a la professió pel que fa als i les professionals, un 56% dels i les enquestades valoren que hi ha una normalització dels actes violents en la intervenció social.
7. Confirmem que la percepció del risc de violència no està relacionada amb raons de territori ni de dimensió del municipi on es treballa. Es podria pensar que en entorns urbans hi ha més situacions de violència, però de l'anàlisi realitzada se n'extreu que aquestes situacions es produeixen en la mateixa proporció independentment del tipus del territori.
8. Amb relació als factors inherents de la professió pel que fa a l'organització, cal destacar que la majoria dels i les professionals enquestades consideren que aquests factors són la "Manca de personal i/o càrrega excessiva de feina" i la "Manca de reconeixement institucional de la professió". Aquesta valoració enllaça amb l'elevat nombre de personal que ha patit desqualificació, qüestionament de la feina i desacreditació com a professional. Això ens porta a concloure que hi ha una manca de reconeixement de la professió per part de la societat en general i per part de les institucions i empreses per a les quals treballen els i les professionals del Treball Social en particular.
9. Confirmem que hi ha una elevada sensació de percepció de risc per part dels i les professionals dins el despatx, fent domicili, a l'entorn de treball i a l'espai personal principalment als àmbits de Servei Bàsic d'Atenció Social, Infància i Habitatge. Per contra, els àmbits on es té menys percepció de risc són els que es dediquen als col·lectius de Gent Gran i de persones amb Discapacitats.

10. Confirmem que aquesta situació de risc en l'exercici de la professió està invisibilitzada en tot el col·lectiu professional del Treball Social i també en la societat en general. Per part de les institucions i dels i les treballadores socials generalment aquesta situació de risc és considerada un aspecte inherent a la professió, i per tant no es proporciona el suport necessari als i les professionals.

