



Protocolo de actuación ante situaciones conflictivas

El presente documento tiene como objetivo protocolizar las actuaciones que deben realizarse ante una situación conflictiva sufrida por un profesional de la Fundación Canaria Flora Acoge en el desarrollo de sus funciones. Se debe, no solo salvaguardar con garantías la relación de confianza y respeto entre beneficiarios y profesionales, sino también garantizar los derechos de todas las partes implicadas.

En caso de que estimemos que nuestra integridad física se encuentra en peligro, es aconsejable seguir determinadas pautas para reducir el riesgo de ser agredido. Algunos de los comportamientos y actitudes recomendables ante situaciones de violencia contra nuestra persona son:

- Si la organización del trabajo lo permite, es conveniente **minimizar las ocasiones de trabajo en solitario**.
- Tratar de **reconocer los primeros signos de peligro** o las señales que preceden a los actos violentos. Las señales de riesgo potencial de violencia se pueden percibir a través del lenguaje verbal, pero sobre todo, del no verbal:
 - A nivel verbal: insultos, amenazas más o menos explícitas, etc.
 - A nivel no verbal: contracción de músculos de la cara o expresión facial tensa, puños apretados, mirada fija, señalar con el dedo, cambios de postura rápidos y sin finalidad concreta, tono de voz alto, etc.
- Informar a todas las personas que se considere necesario, de modo que estén preparadas para detectar situaciones de riesgo / agresiones y **pedir ayuda o prestarla en caso necesario**.
- Una vez detectado un peligro, generalmente la primera opción y la más segura es evitar la situación, **alejarse o huir**, no permanecer en un lugar que quedemos expuestos al ataque. Conviene buscar una zona segura (por ejemplo desplazarse a un lugar donde haya más personas) intentando no llamar la atención.
- Para disminuir la probabilidad de agresión se aconseja: Articular las palabras de forma clara, segura y sin titubeos. Sostener un ritmo tranquilo y pausado en el discurso. Mantener el cuerpo erguido pero relajado, es decir, postura segura, pero no altiva.



➤ Que no hacer **NUNCA**

- Permanecer en el mismo lugar si la huida es posible.
- Infravalorar la agresividad presente, por juzgarla comprensible dentro de la biografía del sujeto.
- Responder a las agresiones de forma provocadora o desafiante.
- Es importante saber que determinados factores de nuestro lenguaje no verbal pueden actuar como desencadenantes de una agresión y otros como inhibidores de ésta. En general puede actuar como tal cualquier gesto o señal que pueda interpretarse como desafío, hostilidad o amenaza. **Es recomendable evitar:**
 - **Miradas excesivamente fijas**, que pueden percibirse como increpantes, hostiles o provocadoras. Es decir, no es recomendable mantener un contacto visual prolongado.
 - **Tono de voz elevado**. Sin embargo, sí está indicado que el tono sea firme y convincente.
 - **Señalar con el dedo**, lo que puede interpretarse como un gesto acusatorio.
 - **Postura altiva**.

➤ **Atenciones individuales**

1. **Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones:** controlar los sentimientos negativos que la situación conflictiva con la persona beneficiaria pueda generar. Evitar caer en provocaciones y mantener el control.
2. **Conversar con corrección, en un tono afable y profesional:** evitar mostrar tono brusco, cortante o grosero, tratando de evitar el incremento de la tensión y conflictividad. Explicar con delicadeza, forma convincente y razonada, los motivos por los que no es posible cumplir sus expectativas.
3. En el caso de que la tensión de la persona beneficiaria aumente de forma incontrolable, será necesario **reorientar la conversación**, para liberar la tensión emocional:
 - Conducir a la persona hacia un estado de ánimo tranquilo.



- Dejar hablar a la persona, para que libere su tensión emocional, que se desahogue y explique sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones manteniendo escucha activa.
 - Evitar gestos o posturas que puedan interpretar menosprecio.
 - Reconocer las posibles deficiencias propias y de la organización, suele rebajar la tensión de la persona y restablecer la interrelación.
 - Si el profesional no puede controlar sus emociones, tras haber padecido insultos o vejaciones, mostrar al usuario el malestar que le produce el incidente, no puede hacerle reflexionar sobre las consecuencias de su conducta. No es prudente mencionar la opción de denunciarlo.
4. Transmitir que haremos todo lo que está en nuestra mano, pero sin generar falsas expectativas.
 5. Ser empáticos.
 6. Mantener una escucha activa completa, que incluya parafrasear lo que se nos está diciendo, y permitirnos hacer un señalamiento de las conductas inapropiadas.
 7. Preparar la salida de la sala en el caso de que el/la agresor/a lo quiera impedir, utilizando un pretexto, y así buscar la ayuda de algún compañero o compañera que nos acompañe. Mantener una distancia de seguridad, que no permita el contacto físico.
 8. Realizar una llamada a algún compañero o compañera con algún pretexto y conseguir que venga donde estemos, en el caso de que no podamos abandonar el lugar, o se nos impida.
 9. Dar por finalizada la visita, y acompañar a la persona de manera paulatina y tranquila a la salida.

➤ **En caso de agresión:**

1. Intentar por todos los medios repeler las demás agresiones, dentro de la legalidad para permitir la huida. (*Artículo 20.4 del Código Penal*)
2. Pedir auxilio.
3. Si pese al apoyo de un compañero o compañera la agresión persiste, llamar al 112 o a las fuerzas de seguridad, Policía Nacional (091), Policía Local (092).
4. Poner los hechos acontecidos en conocimiento de la dirección del centro o superiores. El servicio de Prevención de Riesgos Laborales deberá efectuar el registro de la agresión y valorar las medidas preventivas al respecto.



5. Acudir al centro de salud más cercano para recibir atención sanitaria y que emitan un parte de lesiones. La asistencia sanitaria se realizará el servicio de urgencias del centro de salud, hospital o mutua de referencia del trabajador.
6. Interponer una denuncia en la comisaría más próxima o en el Juzgado de Guardia. Por seguridad en la denuncia se pondrá la dirección de la empresa.
7. En el caso de personarse la policía, solicitar atestado policial.
8. Cambiar la adscripción del beneficiario: tras una agresión, se recomienda a la víctima solicitar cambio de beneficiario a otro centro, de no ser posible solicitar que lo atienda otro profesional.

(Artículo 20.4 del Código Penal)

El que obre en defensa de la persona o derechos propios o ajenos, siempre que concurran los requisitos siguientes:

Primero. Agresión ilegítima. En caso de defensa de los bienes se reputará agresión ilegítima el ataque a los mismos que constituya delito y los ponga en grave peligro de deterioro o pérdida inminentes. En caso de defensa de la morada o sus dependencias, se reputará agresión ilegítima la entrada indebida en aquélla o éstas.

Segundo. Necesidad racional del medio empleado para impedirla o repelerla.

Tercero. Falta de provocación suficiente por parte del defensor.