

Protocolo de apoyo, asesoramiento y
acompañamiento al personal de Ass.
MOSAIC ante **agresiones** producidas
por el ejercicio de sus funciones



ÍNDICE

1.- Propósito, Ámbito y Principios Básicos	3
2.- Tipos de Agresiones Cubiertas	3
3.- Circuito de Actuación Inmediata según el Entorno	3
• 3.1. Escenario A: Dentro de las Viviendas	3
• 3.2. Escenario B: Fuera de las viviendas (Actividad o Acompañamiento)	4
4.- Circuito Interno de Notificación (Gestión de la Comisión)	4
5.- Capacitación, Formación Breve y Simulacros	4
6.- Medidas y Consecuencias	7
7.- Anexo: Hoja de Registro de Incidentes (Plantilla)	8

1. Propósito, Ámbito y Principios Básicos

Este protocolo establece las pautas de prevención, protección y respuesta ante agresiones dentro del ámbito de la asociación.

- **Ámbito de aplicación:** Es de carácter **universal**. Protege y vincula a toda persona que participe en la Associació Mosaic (personas residentes, profesionales contratadas, voluntariado, alumnado en prácticas, familiares y personal externo).
- **Tolerancia cero:** No se normalizará ninguna forma de violencia, independientemente de la situación de salud mental o adicción de las partes implicadas.
- **Confidencialidad:** Máxima reserva en la gestión de los datos e identidad de los afectados.
- **No revictimización:** Evitar que la persona afectada deba repetir innecesariamente su relato.

2. Tipos de Agresiones Cubiertas

El protocolo se activará ante cualquier conducta que atente contra la integridad de las personas:

- **Violencia Verbal / Psicológica:** Insultos, amenazas, coacciones, comentarios despectivos o gritos.
- **Violencia Física:** Empujones, agarres, golpes, lanzamiento de objetos o cualquier uso deliberado de la fuerza.
- **Acoso o Discriminación:** Conductas hostiles e irrespetuosas en general.

3. Circuito de Actuación Inmediata según el Entorno

Escenario A: Dentro de las viviendas

Ante una situación de agresión activa en las instalaciones, cualquier persona presente actuará bajo el siguiente esquema de seguridad:

- **Pedir ayuda:** No intentar resolver la situación a solas. Avisar discretamente a otra persona del equipo técnico.
- **Desescalada verbal:** Mantener una distancia mínima de un metro, usar un tono de voz bajo y pausado, y evitar posturas corporales desafiantes o invasivas.
- **Uso del Espacio Seguro:** Si la agresión no remite de inmediato, se suspenderá la actividad. Se redirigirá de manera prioritaria a la víctima o a la persona en crisis

hacia el **despacho de cualquiera de las dos viviendas de la asociación**, utilizándolo como **espacio seguro de desescalada** para aislar el conflicto y proteger la intimidad.

- **Aviso a emergencias:** Si existe riesgo físico real, o si la persona se niega a deponer su actitud violenta dentro de la vivienda, se llamará inmediatamente al **teléfono de emergencias 112**.

Escenario B: Fuera de las viviendas (Actividades Comunitarias o Acompañamientos en la Calle)

Si el conflicto o la agresión se produce en la vía pública, transporte o entornos comunitarios, la persona responsable del grupo priorizará la seguridad pública y personal mediante estas pautas:

- **Retirada a tiempo:** Ante el primer indicio de violencia física o verbal grave en la calle, la persona responsable del grupo abortará el acompañamiento o la actividad comunitaria de inmediato. No se debe confrontar a la persona agresora en entornos descontrolados.
- **Buscar refugio o auxilio:** Dirigirse de inmediato a un lugar con afluencia de público (un comercio, un centro público o dependencias municipales) para evitar el aislamiento.
- **Activación de recursos:** Si la persona agresora persigue al personal o la víctima, o si se genera un altercado público que ponga en peligro a terceros, se buscará el auxilio inmediato de los transeúntes y se llamará al **112 (solicitando Policía Local o Nacional)** de manera urgente.

4. Circuito Interno de Notificación (Gestión de la Comisión)

Toda agresión, ocurra dentro o fuera de los centros, deberá registrarse obligatoriamente para activar los mecanismos de protección de la asociación.

1. **Redacción:** Una persona del equipo profesional junto con la víctima, si lo desea, rellenará la **Hoja de Registro de Incidentes** (ver Anexo).
2. **Envío:** El documento se enviará por correo electrónico y confidencial a los miembros de la **Comisión de Igualdad** de la Associació Mosaic en un plazo máximo de **24 horas**. Avisando con una llamada o mensaje tipo whatsapp o sms de este envío.
3. **Instrucción:** La Comisión de Igualdad se reunirá de forma extraordinaria para valorar los hechos, escuchar a las partes de manera separada (evitando confrontaciones cara a cara) y dictaminar una resolución en un plazo no superior a **24 horas**.

5. Capacitación, Formación Breve y Simulacros

Para asegurar que todo el equipo asimile este protocolo de forma ágil y operativa, la Associació Mosaic implementará las siguientes acciones de formación:

- **Pildoras formativas de bienvenida:** Toda persona que se incorpore a la entidad recibirá una sesión informativa de aproximadamente 30 minutos sobre el circuito de actuación.
- **Talleres prácticos anuales:** Si fuese necesario, se organizará un taller grupal práctico enfocado en:
 - Técnicas de **desescalada verbal** y control de la gesticulación corporal.
 - Gestión del estrés en situaciones de alta hostilidad.
- **Simulacros de despacho seguro:** Se realizarán breves ensayos prácticos in situ para que el personal automatice cómo evacuar una estancia, cómo asegurar la puerta del despacho y cómo solicitar auxilio interno sin alarmar al resto del centro.

5. 1. Ficha Técnica de la Formación

- **Duración:** 30 minutos.
- **Destinatarias:** Todo el personal de nueva incorporación.
- **Momento de impartición:** Durante la primera semana de incorporación, antes de asumir tareas de atención directa.
- **Formador/a:** Un miembro de la Comisión de Igualdad o del equipo profesional del centro.

5. 2. Bloque 1: Identificación del Riesgo y Alerta Temprana

(Duración estimada: 5 minutos)

El objetivo de este bloque es aprender a detectar los signos previos a una agresión para actuar antes de que la violencia física o verbal estalle.

- **Fase de Agitación:** Identificar cambios conductuales en la persona que puede agredir (habla rápida, tono de voz elevado, respiración acelerada, puños cerrados, mirada fija o evitación del contacto visual).
- **Espacio Crítico:** Enseñar a la nueva incorporación a no situarse nunca en el ángulo ciego de una persona agitada ni a cerrarle el paso hacia la salida.
- **Uso de la Intuición Profesional:** Si se percibe una atmósfera de tensión inusual, se debe acortar la entrevista o solicitar la presencia de otra persona profesional de manera preventiva.

5. 3. Bloque 2: Técnicas Operativas de Desescalada

(Duración estimada: 10 minutos)

Herramientas prácticas de comunicación no violenta para rebajar la tensión ambiental.

- **Comunicación No Verbal (El Cuerpo):**
 - Mantener una distancia de seguridad mínima de un metro (fuera del alcance de un golpe).
 - Adoptar una postura corporal abierta (manos visibles, hombros relajados, nunca cruzar los brazos ni señalar con el dedo).
 - Evitar mantener una mirada fija desafiante; alternar la mirada de forma natural.
- **Comunicación Verbal (La Voz):**
 - Hablar con un tono de voz deliberadamente bajo, pausado y monótono (efecto espejo: tiende a calmar al interlocutor).

- Utilizar frases cortas, claras y sencillas. Evitar tecnicismos o explicaciones burocráticas complejas durante la crisis.
- Validar la emoción sin dar la razón al insulto: *"Entiendo que estés muy enfadado/a, pero no puedo ayudarte si me gritas"*.
- Nunca decir *"Cálmese"*; sustituir por *"Quiero escucharle, vamos a sentarnos"*.

5. 4. Bloque 3: Protocolo de Evacuación y Espacio Seguro

(Duración estimada: 10 minutos)

Instrucciones exactas sobre cómo ponerse a salvo dentro y fuera de las instalaciones de la asociación.

- **Activación de la Alerta Interna:**
 - Se enseña a la persona destinataria la "frase clave" o el código interno discreto de la entidad para pedir ayuda a un compañero sin alarmar al usuario (ej. *"¿Puedes traerme el expediente azul del despacho?"*).
- **Uso de los Despachos Seguros (Viviendas Alba y Mosaic):**
 - Visita física obligatoria a los despachos de las dos viviendas durante la formación.
 - Instrucciones de seguridad: Cómo entrar, cerrar la puerta por dentro con pestillo/llave y avisar desde el interior a la Comisión, a una persona del equipo profesional o a emergencias.
- **Procedimiento en Vía Pública:**
 - Ante una agresión en un acompañamiento, la orden es romper el servicio de inmediato.
 - Caminar rápido hacia el establecimiento abierto más cercano (farmacia, cafetería, supermercado).
 - Llamar al 112 en cuanto se esté bajo el amparo de testigos.
 - Contactar con alguna otra persona del equipo profesional.

5. 5. Bloque 4: Gestión Post-Incidente y Registro

(Duración estimada: 5 minutos)

Pasos obligatorios una vez que el peligro ha desaparecido.

- **Notificación Inmediata:** Informar verbalmente a cualquier miembro de la Comisión de Igualdad antes de terminar el turno de trabajo.
- **Cumplimentación del Registro:** Localización física y digital de la *Hoja de Registro de Incidentes*. Explicación de cómo redactarla de forma totalmente objetiva (evitando juicios de valor, describiendo solo hechos observables).
- **Atención Mutua:** Recordar que la entidad dispone de un espacio de descompresión emocional y apoyo para el profesional o voluntario afectado.
- **Aplicar la sanción** correspondiente según el reglamento de Régimen Interno de la Ass. Mosaic

6. Medidas y Consecuencias

En función de la gravedad y de los perfiles implicados, la Comisión de Igualdad aplicará:

- **Si la persona agresora es residente:** Apertura de expediente disciplinario que puede acarrear desde la amonestación verbal hasta la **suspensión temporal o expulsión definitiva** de la vivienda.
- **Si la persona agresora es personal contratado o del grupo de voluntariado:** Aplicación estricta del régimen disciplinario del convenio colectivo vigente o rescisión inmediata de la relación de voluntariado.
- **Acompañamiento legal:** Si la víctima decide interponer una denuncia ante la Policía o el Juzgado, la Associació Mosaic facilitará el informe de incidentes y el asesoramiento que precise durante el proceso.

ANEXO: HOJA DE REGISTRO DE INCIDENTES

1. DATOS GENERALES

- Fecha y hora del incidente:
- Lugar exacto:
- Persona que redacta el informe:

2. PERSONAS IMPLICADAS

- Persona afectada / víctima:
- Rol: _____
- Persona presunta agresora:
- Rol: _____
- Testigos presenciales (si los hay):

3. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (Marcar con una X)

- ☐ Violencia Verbal / Amenazas
- ☐ Violencia Física / Daños materiales
- ☐ Acoso / Discriminación
- Descripción objetiva del suceso (qué pasó, qué desencadenó el conflicto):

4. MEDIDAS INMEDIATAS ADOPTADAS

- ☐ Contención verbal exitosa.
- ☐ Uso del despacho de la vivienda como espacio seguro.
- ☐ Abandono de la actividad en la vía pública / Refugio.
- ☐ Llamada al 112 (Policía / Ambulancia).

Firma de quienes redactan y presentes:

Fecha de entrega a la Comisión: ____/____/____