

PROTOCOLO ANTE AGRESIONES VERBALES Y FÍSICAS ACAMPADA 26S

Protocolo ante agresiones verbales

Herramientas previas a tener en cuenta para el comité de cuidados y mediación:

1. **Poner el foco en la conducta, no en la condición de las personas**
No etiquetamos a las personas por su género, procedencia, orientación del deseo, aspecto físico, estado emocional, situación de consumo o situación de sinhogarismo. Podemos tener en cuenta variables añadidas dadas determinadas realidades, pero intervenimos en conductas concretas.
2. **Buscamos generar seguridad y confianza, no autoritarismo**
Se pueden poner límites firmes sin recurrir al punitivismo.
3. **Escuchar antes de intervenir**
Primero intentamos comprender qué está ocurriendo; después buscamos posibles soluciones.
4. **Regular antes de razonar**
Es natural que los conflictos generen emociones desagradables, pero si una persona se encuentra muy desregulada emocionalmente primero tendremos que sostener, regular y reducir la intensidad de la emoción, después hablamos y gestionamos el conflicto.
5. **No asumir cosas**
Preguntamos antes de dar por hecho y nos basamos en hechos observables, no en interpretaciones personales (ej: podemos decir “estás levantando la voz y así va a ser un poco difícil que pueda entenderte para poder ayudarte” en vez de “con estos gritos buscas intimidar y claramente no quieres entrar en razón”).
6. **Responsabilidad en positivo, no culpabilización**
Apelamos a la responsabilidad de cada uno. La culpa estanca, bloquea y paraliza; la responsabilidad moviliza, busca soluciones (con esto que ha pasado, ¿qué necesito yo? O ¿Qué necesita el otro para reparar?).

También recordamos que es importante que validemos las diferentes emociones que aparezcan, y que validar no significa justificar.
7. **Autonomía y agencia**
Siempre que sea posible, ofrecemos opciones y permitimos que las personas participen en las decisiones que les afectan.
8. **Nos cuidamos entre nosotres**
Nadie tiene que gestionar solo una situación difícil. Si algo se escapa a nuestras competencias nos apoyamos en otros compis, pedimos ayuda o “derivamos” a quien sí pueda gestionarlo.
9. **Espacio libre de violencias estructurales**
Recordamos también la importancia de operar con coherencia, sin violencias simbólicas o explícitas machistas, racistas, xenófobas, lgtbifóbicas, capacistas, clasistas, aporofóbicas y/o gordofóbicas.

1. Objetivo

Creemos que es relevante tener un marco compartido para la gestión de conflictos que permita y facilite la co-creación de un **espacio seguro** para todes, es decir, un espacio en el que existan condiciones compartidas para que las personas que lo formamos y habitamos podamos ser, participar, expresarnos, sentir y relacionarnos sin violencias (seguridad física, seguridad psicoemocional, seguridad relacional de límites y acuerdos, seguridad en la participación y seguridad ética).

Los conflictos son inherentes a la experiencia humana, lo importante no es que existan sino cómo los gestionamos.

El objetivo de este protocolo es establecer una actuación común ante personas que acuden inquietas, alteradas o con una actitud verbal insultante, con el fin de prevenir una agresión, proteger a las personas presentes (tanto la persona inquieta como al resto) y mantener unos límites claros de conducta. Aquí también se incluyen las actitudes discriminatorias (machistas, racistas, lgtbifóbicas, capacistas, clasistas, aporofóbicas y gordofóbicas).

2. Indicadores de riesgo

Se considerará que existe riesgo creciente cuando aparezcan uno o varios de estos comportamientos:

- Insultos, amenazas o gritos.
- Lenguaje intimidatorio o desafiante.
- Golpear mesas, puertas, paredes u objetos.
- Acercarse excesivamente al personal o bloquear la salida.
- Portar o mostrar objetos que puedan utilizarse para causar daño.
- Aumento progresivo de la agitación pese a los intentos de contención verbal.

*Estos comportamientos pueden verse agravados por el consumo de alcohol u otras drogas.

La presencia de amenazas directas, armas, violencia contra objetos o imposibilidad de mantener una distancia segura implicará pasar directamente al protocolo de agresiones físicas.

3. Principios generales de actuación

- Mantener una actitud calmada, firme y respetuosa.
- No responder a los insultos con insultos, ironías o provocaciones.
- No discutir sobre quién tiene razón mientras la persona esté alterada.
- Mantener una distancia de seguridad y una vía de salida despejada.
- Evitar quedarse a solas con la persona cuando exista riesgo.
- No tocarla, sujetarla ni bloquearle físicamente el paso.
- No realizar movimientos bruscos ni rodearla.
- Designar a una única persona para hablar con ella; el resto apoyará discretamente. Y se asegurará que la gente curiosa se aleje de la zona.
- Priorizar siempre la integridad física sobre la continuidad de la atención o del trámite.
- De necesitar otro tipo de intervención porque se ponga en peligro la integridad física de cualquiera del espacio, se avisará a la policía.

4. Protocolo

COMPAÑERES 1 (6 2) CUIDADOS:

1. BUSCAMOS UN LUGAR TRANQUILO: acudimos al punto violeta/acompañamiento con la persona agredida si es posible.
2. ESCUCHAR Y VALIDAR: no cuestionamos la experiencia, sino que la validamos (“Eso es X (racismo, machismo, capacitismo etc.) y no lo toleramos en la acampada”).
3. EVALUAMOS JUNTO A LA PERSONA AGREDIDA el nivel de agresión y EXPLICAMOS OPCIONES: sistema de avisos (ver abajo) o expulsión si se considera que persona agredida no puede compartir espacio en la acampada.
4. ACOMPAÑAMOS
5. SOPORTE DE RECURSOS: En caso de que la situación escale, se acude a los recursos competentes de la ciudad de Madrid (policía, SAMUR, servicios sociales, recursos específicos de atención psicosocial...).
6. ACOMPAÑAMIENTO POST: le preguntamos si quiere que nos guardemos su contacto (Signal prioritariamente) para mantener el contacto y vernos al día siguiente o cuando lo necesite.

COMPAÑERES 1 Y 2 MEDIACIÓN:

1. Valorar si puede continuar la interacción con seguridad.
2. Retirar, si es posible sin llamar la atención, objetos que pudieran utilizarse para causar daño.
3. Facilitar que otras personas abandonen la zona o se sitúen en un lugar seguro.
4. Mantener visible y accesible la salida del personal.
5. Evitar que la persona quede encerrada o acorralada.
6. SOPORTE DE RECURSOS: En caso de que la situación escale, se acude a los recursos competentes (policía, SAMUR, servicios sociales, recursos específicos de atención psicosocial...) de la ciudad de Madrid.

La comunicación debe ser breve, clara y centrada en la conducta observable.

> *“Entiendo que estás molesto, pero no puedo continuar la conversación si me insultas.”*

> *“Estoy dispuesto a ayudarte, pero necesitamos hablar sin gritos ni amenazas.”*

> *“Si continúas con los insultos, tendremos que dejar de hablar y pedirte que abandones el lugar.”*

***No conviene utilizar expresiones como “cálmate”, “estás exagerando” o “siempre haces lo mismo”, porque pueden aumentar la confrontación.

5. Puesta de límites

Cuando la actitud insultante persista, se realizará una advertencia clara y única:

> *“Te informo de que los insultos y las amenazas no están permitidos. Si continúas tendrás que abandonar el lugar, por tu seguridad y tranquilidad como la de los compañeros.”*

Si la persona reduce su nivel de alteración, podrá reanudarse la atención de forma breve y controlada. Si continúa insultando, gritando o intimidando:

1. Se dará por finalizada la atención.
2. Se comunicará la obligación de abandonar el lugar.
3. Se evitará entrar en una discusión.
4. Se mantendrá una distancia segura mientras se espera que salga.

6. Negativa a abandonar el lugar

Si la persona no ha agredido físicamente, pero se niega a marcharse:

- No intentar expulsarla físicamente.

Repetir una sola vez la instrucción, con tono firme: > *“Te informo de que los insultos y las amenazas no están permitidos. Si continúas tendrás que abandonar el lugar, por tu seguridad y tranquilidad como la de los compañeros.”*

- Mantenerse a distancia y evitar quedar bloqueado.
- Alejar al resto de personas de la zona.
- Importante acción conjunta de cuidados y mediación > PEDIR AYUDA Y EVALUAR CONJUNTAMENTE. (Ver en Protocolo de expulsión de Mediación)
- SOPORTE DE RECURSOS: En caso de que la situación escale, se acude a los recursos competentes (policía, SAMUR, servicios sociales, recursos específicos de atención psicosocial...) de la ciudad de Madrid.

Protocolo ante agresiones físicas

Cualquier agresión física, intento de agresión o contacto físico intimidatorio implicará:

COMPAÑERES DE MEDIACIÓN:

1. Priorizar la protección de las personas presentes llevándolas a otro lugar
2. Solicitar ayuda interna y en caso de emergencia, soporte de recursos: se acude a los recursos competentes de la ciudad de Madrid (policía, SAMUR, servicios sociales, recursos específicos de atención psicosocial...).
3. No responder con violencia ni iniciar una persecución.
4. No sujetar ni inmovilizar a la persona, salvo que exista una actuación específicamente autorizada y formada para ello.
5. Solicitar asistencia sanitaria si hay lesiones.
6. Tras la evaluación de los hechos, se decide si activar o no el Protocolo de Expulsión.
7. Impedir el acceso posterior de la persona a la acampada mientras se evalúa la situación.

COMPAÑERES 1 O 2 CUIDADOS:

1. BUSCAMOS UN LUGAR TRANQUILO: acudimos al punto violeta/acompañamiento con la persona agredida si es posible.
7. ESCUCCHAR Y VALIDAR: no cuestionamos la experiencia, sino que la validamos (“Eso es X (racismo, machismo, capacitismo etc.) y no lo toleramos en la acampada”).

8. EVALUAMOS JUNTO A LA PERSONA AGREDIDA el nivel de agresión y EXPLICAMOS OPCIONES: *sistema de avisos (ver abajo) o expulsión al ser una agresión física
9. ACOMPAÑAMOS
10. SOPORTE DE RECURSOS: En caso de que la situación escale, se acude a los recursos competentes de la ciudad de Madrid (policía, SAMUR, servicios sociales, recursos específicos de atención psicosocial...).
11. ACOMPAÑAMIENTO POST: le preguntamos si quiere que nos guardemos su contacto (Signal prioritariamente) para mantener el contacto y vernos al día siguiente o cuando lo necesite.
12. SI LA PERSONA QUIERE DENUNCIAR evaluar con ella necesidades.

SISTEMA DE AVISOS:

- **Amarillo:** primer aviso, informar sobre el funcionamiento y normas de convivencia.
- **Naranja:** segundo aviso, previo a la expulsión.
- **Rojo:** expulsión de la acampada

Queda por escrito que cualquier persona perteneciente a una de las comisiones de la Acampada por la Vivienda 26S que incumpla el presente protocolo, queda automáticamente expulsada de dicha comisión, y restringida de la participación en las otras.

- *Cualquier persona de las comisiones de mediación o cuidados que incumpla este protocolo, quedará expulsado de las comisiones, pudiendo participar en otras pero no en estas.*

Elaborado y aprobado (con consenso) por las Comisiones de Mediación, Cuidados y Legal de la Acampada por la Vivienda de Sol 26S.

01/10/2026