



CENTRO DE REHABILITACION PSICOSOCIAL Y LABORAL

**LAR PRO SALUD MENTAL**

**PLAN DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN  
ANTE EL CONFLICTO**

(Revisión Marzo 2026)

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>5</b>
	2.1. Objetivo general	5
	2.2. Objetivos específicos	5
<b>3</b>	<b>FASES E INTERVENCIONES</b>	<b>6</b>
	3.1. Prevención	6
	3.2. Intervención ante conflictos	7
	3.3. Actuación específica según el nivel gravedad	11
	3.4. Post-intervención	13
<b>4</b>	<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>REGISTRO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS</b>	<b>16</b>
	6.1. Registro	15
	6.2. Evaluación	16
	6.3. Indicadores de seguimiento	17
	6.4. Revisión del Plan	17
<b>7</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>17</b>

## 1. INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El conflicto es una manifestación inherente a las relaciones humanas y, en el contexto de un Centro de Rehabilitación Psicosocial y Laboral (CRPL), adquiere una especial relevancia por las características personales, sociales y clínicas de las personas atendidas, así como por las dinámicas de convivencia propias del recurso.

Las personas con Trastorno Mental Grave pueden presentar, en determinados momentos, dificultades en la regulación emocional, la comunicación, la tolerancia a la frustración o la gestión del estrés, factores que pueden incrementar la probabilidad de tensiones interpersonales, incidentes convivenciales o situaciones de alteración conductual. No obstante, el conflicto no debe entenderse únicamente como una situación de riesgo, sino también como una oportunidad terapéutica y de aprendizaje, que permite entrenar habilidades de afrontamiento, autocontrol, convivencia, reparación y resolución de problemas dentro de un entorno estructurado y de apoyo.

En este sentido, la prevención y la intervención ante los conflictos forman parte esencial del proceso rehabilitador, orientado a promover la seguridad, el bienestar emocional y la recuperación personal en un marco de respeto, apoyo mutuo y participación activa.

El presente Plan tiene como finalidad establecer un marco común de actuación para prevenir, detectar, abordar y revisar las situaciones de conflicto, tensión o agitación que puedan producirse en el CRPL, garantizando la seguridad física y emocional de las personas usuarias y del personal, y favoreciendo respuestas proporcionadas, coherentes y respetuosas con la dignidad de la persona. El Plan se fundamenta en el modelo Safewards, en los principios de la rehabilitación psicosocial y de la atención centrada en la persona, y en la necesidad de articular una intervención preventiva, no coercitiva y ajustada a la realidad del centro.

Este Plan se aplica a:

- a) todo el personal del CRPL, con independencia de su categoría profesional;
- b) todas las personas usuarias atendidas en el recurso;
- c) todos los espacios y actividades ordinarias del centro;
- d) y, cuando proceda, a actividades externas vinculadas al CRPL.

A efectos de este Plan, se entenderá por:

- a) Conflicto interpersonal: situación de desacuerdo, tensión o confrontación entre dos o más personas que altera o puede alterar la convivencia.
- b) Incidente convivencial: episodio concreto relacionado con incumplimiento de normas, discusión, provocación, tensión o alteración del funcionamiento habitual del centro que requiere intervención profesional.
- c) Situación de agitación: incremento del malestar emocional y/o conductual que se expresa mediante inquietud, irritabilidad, hostilidad, demanda desorganizada, suspicacia, aumento del tono o dificultad para aceptar límites, con posibilidad de escalada.
- d) Amenaza: verbalización o conducta intimidatoria dirigida a otra persona, que expresa intención de daño, represalia o intimidación.
- e) Agresión verbal grave: insultos intensos, amenazas, humillaciones o verbalizaciones hostiles de elevada intensidad dirigidas a usuarios o profesionales.
- f) Agresión física: conducta dirigida a producir daño físico a otra persona, o intento claro de producirlo.
- g) Riesgo inminente: situación en la que existe una probabilidad elevada e inmediata de daño para la propia persona, para terceros o para profesionales, y que no puede reconducirse de forma segura con medidas ordinarias del centro.
- h) Incidente grave: aquel en el que existe amenaza seria, agresión física, daño relevante, desorganización intensa con riesgo, o necesidad de activar recursos externos de urgencia.

El presente documento tiene carácter marco y operativo, e integra tanto los principios generales como las pautas básicas de actuación del centro ante estas situaciones.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General**

Prevenir y gestionar de forma eficaz, proporcionada y respetuosa los conflictos interpersonales, incidentes convivenciales o situaciones de alteración conductual que puedan surgir en el CRPL, reduciendo el riesgo de escalada y promoviendo un clima de convivencia seguro, respetuoso y colaborativo.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- a) Identificar de forma temprana factores de riesgo, señales de alerta y desencadenantes de conflicto en el contexto del CRPL.
- b) Favorecer un clima relacional positivo entre personas usuarias y profesionales.
- c) Promover habilidades de comunicación, autorregulación emocional, resolución de conflictos y respeto a los límites.
- d) Establecer criterios comunes de actuación ante incidentes, reduciendo la improvisación y la variabilidad en la respuesta profesional.
- e) Garantizar la seguridad y la dignidad de todas las personas implicadas.
- f) Priorizar intervenciones preventivas, relacionales y de desescalada verbal frente a respuestas reactivas o coercitivas.
- g) Facilitar la detección de temas sensibles del funcionamiento cotidiano del recurso que puedan actuar como desencadenantes de conflicto.
- h) Mejorar la coordinación interna del equipo y la toma de decisiones ante situaciones complejas.
- i) Integrar el aprendizaje derivado de cada incidente mediante su registro, análisis y revisión posterior.
- j) Proteger al personal del centro ante situaciones de violencia externa, articulando los mecanismos de notificación y apoyo que correspondan.

### 3. FASES E INTERVENCIONES

#### 3.1. Prevención de conflictos

La prevención constituye el eje central del presente Plan y comprende el conjunto de medidas dirigidas a reducir la probabilidad de aparición de conflictos, detectar precozmente situaciones de tensión y favorecer un entorno de convivencia estructurado y seguro.

Las actuaciones preventivas incluirán, al menos, las siguientes:

a) Identificación temprana de factores de riesgo y situaciones sensibles dentro del funcionamiento del recurso, prestando especial atención a cuestiones que, por la experiencia del centro, puedan actuar como desencadenantes frecuentes de tensión o conflicto, tales como el tabaco, los préstamos de dinero, los encargos entre usuarios, el uso del teléfono móvil, los límites en la convivencia, los malentendidos interpersonales o la frustración ante normas y decisiones del centro.

b) Observación continuada y comunicación interna temprana de cambios conductuales, relacionales o emocionales relevantes, con especial atención a signos de irritabilidad, inquietud, suspicacia, incremento de demandas, verbalizaciones hostiles, aislamiento reactivo o dificultades para aceptar límites.

c) Establecimiento de normas de convivencia claras, comprensibles y conocidas por las personas usuarias, orientadas a prevenir conflictos cotidianos y a facilitar una intervención educativa, estructurada y coherente por parte del equipo.

d) Incorporación en el PIR de los elementos individualizados necesarios para la prevención: 4.3. Factores de estrés y desencadenantes en el contexto del CRPL y 4.4. Ficha individual de prevención y desescalada

e) Fomento de relaciones terapéuticas estables y de referencia, favoreciendo la anticipación, la contención emocional y la mediación precoz por parte del psicólogo/a de referencia y del resto del equipo.

f) Desarrollo de actividades y estrategias de regulación emocional, tanto individuales como grupales, adaptadas a las necesidades del usuario/a: relajación, respiración, música, paseo, distracción, actividad manual, escritura, conversación guiada o tareas sencillas con valor regulador.

g) Organización del entorno y del funcionamiento cotidiano del centro de forma que se reduzcan estímulos innecesarios, situaciones ambiguas, mensajes contradictorios y focos evitables de conflicto.

h) Coordinación interna del equipo, compartiendo información relevante sobre factores de vulnerabilidad, situaciones sensibles y estrategias que hayan resultado útiles en cada caso.

i) Formación continua del personal en comunicación no violenta, desescalada verbal, observación clínica básica, prevención del conflicto y manejo relacional de situaciones de tensión.

### **3.2. Intervención ante conflictos**

Ante una situación de conflicto, tensión o agitación, la intervención del equipo se regirá por los principios de seguridad, calma, contención verbal, proporcionalidad y respeto a la dignidad de la persona, evitando respuestas innecesariamente confrontativas o reactivas. Con el fin de facilitar una respuesta proporcionada, las situaciones podrán valorarse en tres niveles:

#### **Nivel 1. Incidente leve**

Situaciones de tensión o conflicto que no suponen riesgo inmediato para la integridad física y que pueden ser reconducidas con intervención ordinaria.

Ejemplos: discusión verbal sin amenaza seria, incumplimiento puntual de normas, queja intensa o protesta, tensión relacional entre usuarios, malestar conductual leve con adecuada capacidad de reconducción.

#### **Nivel 2. Incidente moderado**

Situaciones con mayor intensidad emocional o conductual, que requieren intervención estructurada, supervisión más estrecha o separación temporal del contexto.

Ejemplos: escalada verbal importante, oposición intensa a límites, alteración significativa del comportamiento, conflicto relacional mantenido que afecta al grupo, dificultad clara para reconducirse con una intervención inicial breve.

### **Nivel 3. Incidente grave**

Situaciones con riesgo inminente o con imposibilidad de manejo seguro mediante recursos ordinarios del centro.

Ejemplos: amenaza seria, agresión física o intento de agresión, conducta desorganizada con riesgo, daño a objetos con potencial de peligro, imposibilidad de reconducir la situación con intervención verbal y ambiental, necesidad de activación del 061.

Con carácter general, la intervención seguirá la siguiente secuencia de actuación:

a) Valorar de forma inmediata la situación y el nivel de riesgo, teniendo en cuenta: intensidad del conflicto; personas implicadas; existencia o no de riesgo para sí o para terceros; capacidad de reconducción verbal; necesidad de reducir estímulos; y conveniencia de separar a la persona del contexto grupal.

b) Designar al profesional que lidera la intervención. Éste será quien dirija la actuación principal, determine la necesidad de apoyo, valore la necesidad de separación del contexto, y decida, si procede, la activación de recursos externos o la comunicación posterior. Conforme al criterio organizativo del centro:

1. psicólogo/a de referencia del usuario/a, si está presente;
2. coordinadora, si el/la profesional de referencia no está disponible;
3. psicólogo/a presente que asuma la intervención, en ausencia de los anteriores.

c) Reducir estímulos y contener el entorno, procurando:

1. disminuir la presencia de observadores;
2. evitar la acumulación innecesaria de profesionales;
3. proteger al resto del grupo;
4. retirar, si fuera preciso, objetos potencialmente peligrosos;

5. y facilitar un contexto relacional más calmado y menos activador.

d) Observar signos de alarma o escalada, tales como:

1. aumento del tono de voz;
2. irritabilidad o respuesta hostil;
3. verbalizaciones repetitivas de enfado, queja o suspicacia;
4. inquietud motora o incremento llamativo de actividad;
5. dificultades claras para aceptar límites;
6. conflicto repetido con iguales;
7. amenaza verbal, mirada desafiante o postura corporal de tensión.

e) Utilizar contención verbal y desescalada, mediante: tono calmado y firme; mensajes breves y claros; escucha activa; validación emocional sin reforzar conductas inadecuadas; establecimiento de límites respetuosos; oferta de alternativas seguras; evitación de discusiones, retos, ironías o confrontaciones directas. En cualquier intento de desescalada verbal será fundamental el uso adecuado de todos los componentes de la comunicación interpersonal: lenguaje corporal, contacto visual, postura, gestos, expresiones faciales, tono, ritmo, volumen, carga emocional y elección de las palabras.

Recomendaciones durante la desescalada verbal:

1. No elevar el tono de voz ni gritar a un usuario que grita.
2. Esperar a que disminuya la activación para intervenir verbalmente con mayor eficacia.
3. Dar respuestas simples y claras.
4. Repetir si es necesario.
5. Responder a preguntas que pidan información, aunque se formulen con malas formas, siempre que no aumente el riesgo.
6. No responder a preguntas cuya única finalidad sea el insulto o la provocación.
7. Ayudar al usuario a expresar emociones de ira en vez de actuar en base a ellas.
8. No adoptar una postura defensiva ante comentarios, maldiciones o insultos.
9. Ser sincero; mentir para calmar puede favorecer una escalada

posterior.

10. Posponer, si es posible, la comunicación de nuevas noticias desagradables.
11. Explicar los límites y normas de forma firme, respetuosa y comprensible.
12. Dar opciones, siempre que ambas sean seguras.
13. Empatizar con los sentimientos, nunca con el comportamiento inadecuado.
14. Ofrecer alternativas reguladoras: agua, infusión, paseo, música, actividad concreta, etc.

f) Utilizar técnicas de escucha activa, incluyendo: reforzadores mínimos verbales y no verbales; reformulación breve; resumen de lo expresado; preguntas abiertas orientadas a comprender mejor la situación; y recogida de información útil para valorar riesgo, desencadenantes y posibilidades de reconducción.

g) Favorecer técnicas de distracción o regulación, dirigiendo la atención de la persona hacia actividades con potencial calmante o neutro, ajustadas al momento y a sus preferencias cuando sea posible. Podrán proponerse, entre otras: conversación sobre temas de interés; paseo; actividad manual o artística; lectura; música; escritura; actividad física suave; tarea estructurada y breve; apoyo en una actividad funcional del centro.

h) Valorar la conveniencia de la retirada temporal del contexto grupal, acompañando a la persona a otra dependencia cuando ello favorezca la reducción de la tensión. Dicha medida tendrá siempre un carácter terapéutico y no punitivo, y requerirá supervisión profesional.

i) Evitar actuaciones que incrementen el riesgo, tales como: gritar o elevar el tono de voz; ridiculizar, ironizar o humillar; discutir extensamente sobre el contenido del conflicto en plena activación; amenazar o retar; emitir mensajes contradictorios entre profesionales; intervenir varias personas a la vez sin necesidad; invadir innecesariamente el espacio de la persona; dejar a la

persona sin supervisión cuando existe riesgo relevante; o permitir la presencia innecesaria de espectadores.

j) Activar recursos externos de urgencia. **Se activará el 061** cuando exista:

- ✓ riesgo inminente para la integridad física de la persona, de terceros o de profesionales,
- ✓ agresión física o intento claro de agresión,
- ✓ imposibilidad de garantizar la seguridad mediante las medidas ordinarias del centro,
- ✓ situación de desorganización intensa con riesgo,
- ✓ o sospecha de urgencia médica o psiquiátrica grave.

La llamada será realizada por el profesional que lidere la intervención o por la persona que este designe. Mientras se activa el recurso externo, un profesional permanecerá con la persona, si las condiciones de seguridad lo permiten, otro profesional podrá apoyar la contención del entorno, y se avisará a coordinación/dirección.

k) No se contempla la contención física ni farmacológica en el CRPL.

Cualquier situación que exceda las posibilidades de manejo seguro desde la intervención verbal, ambiental y relacional deberá valorarse como incidente grave y resolverse mediante la activación de recursos externos sanitarios o de urgencia.

Se aplicará lo previsto en el procedimiento interno de notificación y apoyo al profesional ante violencia externa, además de la intervención asistencial correspondiente, cuando durante el incidente se produzcan amenazas, insultos graves o agresiones dirigidas a profesionales.

Este mismo criterio de actuación será aplicable, cuando proceda, a actividades externas vinculadas al CRPL, adaptando la intervención a las condiciones del contexto y priorizando en todo momento la seguridad.

### **3.3. Actuación específica según el nivel de gravedad**

Ante un incidente leve:

1. Intervención verbal temprana
2. Recordatorio de normas o límites
3. Mediación simple si procede
4. Propuesta de alternativa reguladora
5. Observación posterior
6. Comunicación al psicólogo/a de referencia si no estaba presente
7. Registro en evolución si resulta clínicamente relevante

Ante un incidente moderado:

1. Activación del profesional responsable según la cadena establecida
2. Valoración más estructurada del nivel de activación y del riesgo
3. Reducción de estímulos
4. Posible separación temporal del contexto
5. Desescalada verbal más intensiva
6. Protección del resto del grupo
7. Comunicación interna al equipo
8. Registro en evolución y en el registro específico de incidencias, cuando proceda
9. Valoración posterior de seguimiento individual y revisión del pir si procede

Ante un incidente grave:

1. Priorizar inmediatamente la seguridad
2. Reducir al máximo la exposición de terceros
3. Contener el entorno
4. Evitar confrontaciones que aumenten el riesgo
5. Mantener intervención verbal solo si es segura y útil
6. Activar el 061
7. Avisar a coordinación
8. Aplicar, si procede, el procedimiento de apoyo al profesional ante violencia externa
9. Registrar formalmente el incidente

## 10. Revisión obligatoria en equipo y seguimiento posterior

En aquellos casos en que el conflicto o incidente suponga una conducta constitutiva de falta, leve, grave o muy grave, de acuerdo con el Reglamento de Régimen Interno del centro, se adoptarán también las medidas oportunas previstas en el mismo, sin perjuicio de la intervención, registro, seguimiento y revisión contemplados en el presente Plan.

### 3.4. Post-intervención

Una vez finalizada la situación aguda, se realizarán las actuaciones necesarias para asegurar la adecuada revisión clínica, convivencial y organizativa del incidente. Estas actuaciones incluirán:

- a) Registro del incidente en la evolución del/a/los usuario/a/s implicado/a/s y en el registro específico de incidencias/conflictos/agresiones del centro, cuando proceda.
- b) Análisis del incidente en reunión de equipo, identificando causas probables, factores precipitantes, elementos mantenedores, estrategias que han funcionado y medidas preventivas a adoptar.
- c) Seguimiento individual por parte del psicólogo/a de referencia, incluyendo valoración del estado posterior del usuario/a, elaboración del episodio y refuerzo de estrategias de afrontamiento.
- d) Apoyo emocional al personal implicado, especialmente cuando el incidente haya supuesto una elevada carga emocional, amenazas o agresión verbal o física.
- e) Valoración de la necesidad de actualizar el PIR, especialmente en los apartados relativos a factores de estrés, desencadenantes, prevención y desescalada.
- f) Valoración de la necesidad de comunicación externa o coordinación con familia, tutor/a o figura legal de apoyo, servicio de psiquiatría de referencia u otros recursos sanitarios, conforme a los criterios establecidos por el centro.
- g) Valoración de medidas de reparación o mediación, cuando el conflicto

haya afectado a la convivencia entre usuarios/as y sea conveniente intervenir sobre el vínculo o la dinámica grupal.

- h) Revisión organizativa, si el incidente revela la necesidad de modificar normas, espacios, actividades, supervisión o coordinación interna.

La revisión post-incidente no tendrá carácter meramente descriptivo, sino también preventivo y de mejora continua.

#### 4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

<b>Rol</b>	<b>Funciones principales</b>
Dirección / Coordinación del CRPL	Supervisar la implantación del Plan, garantizar recursos, favorecer su difusión, velar por su cumplimiento, promover la formación y participar en la revisión anual del sistema.
Psicólogo/a de referencia	Identificar factores de vulnerabilidad y desencadenantes, realizar seguimiento individual, liderar la intervención cuando proceda, coordinar la revisión post-incidente y actualizar el PIR si es necesario.
Resto de psicólogos/as del equipo clínico	Apoyar la intervención cuando sea preciso, asumir la actuación en ausencia del/de la profesional de referencia o coordinación, colaborar en la valoración clínica y participar en el análisis posterior del incidente.
Educadores/as, monitores/as y profesorado de taller	Detectar señales tempranas, aplicar medidas preventivas, comunicar incidencias, colaborar en la contención ambiental y verbal, registrar información relevante y participar en la construcción de un clima convivencial seguro.
Equipo interdisciplinar	Analizar incidentes, compartir información significativa, consensuar medidas preventivas, revisar normas y fortalecer estrategias comunes de intervención.
Personas usuarias	Participar, en la medida de sus posibilidades, en la convivencia del centro, en el conocimiento de las normas, en la reparación de conflictos y en la construcción de un entorno respetuoso y seguro.

Todos los profesionales del centro tendrán la responsabilidad de:

- comunicar de forma temprana situaciones de riesgo o tensión,
- intervenir dentro de sus funciones y competencias,
- registrar la información que corresponda,
- y actuar de forma coordinada conforme a este Plan y a la documentación asociada.

## **5. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

El CRPL promoverá de forma periódica la formación y sensibilización del personal en materia de prevención e intervención ante el conflicto, entendiendo que la competencia profesional en este ámbito es un elemento clave para la seguridad, la calidad asistencial y la convivencia.

La planificación formativa anual se ajustará a las necesidades detectadas por el equipo y a los resultados obtenidos en la evaluación del sistema. La formación incluirá, al menos:

- a) comunicación con personas con trastorno mental grave,
- b) identificación de signos tempranos de desregulación o escalada,
- c) técnicas de contención verbal y desescalada,
- d) comunicación no violenta,
- e) manejo relacional de situaciones de crisis,
- f) mediación y reparación de conflictos,
- g) prevención de la violencia externa hacia profesionales,
- h) revisión de casos o situaciones significativas del centro.

## **6. REGISTRO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS**

El presente Plan incorporará mecanismos de registro, seguimiento y evaluación con el fin de asegurar su aplicación efectiva y su mejora continua.

### **6.1. Registro**

Las situaciones relevantes de conflicto, alteración conductual, amenaza o agresión serán registradas conforme a los documentos establecidos por el centro, incluyendo:

- a) la evolución del/a/los usuario/a/s implicado/a/s;
- b) el registro específico de incidencias/conflictos/agresiones;
- c) y, cuando proceda, la documentación correspondiente en materia de violencia externa hacia profesionales.

Como criterio general, deberán registrarse específicamente: los incidentes moderados y graves, los episodios repetidos, las situaciones con amenaza o agresión, los casos con activación del 061, y aquellos incidentes que generen medidas de seguimiento posteriores.

## **6.2. Evaluación**

La evaluación del Plan se realizará mediante:

- a) análisis periódico de los incidentes registrados,
- b) revisión de desencadenantes y situaciones sensibles del funcionamiento cotidiano del recurso,
- c) valoración del clima de convivencia,
- d) revisión del grado de cumplimiento del Plan y de la documentación asociada,
- e) detección de necesidades formativas,
- f) y propuesta de medidas de mejora.

## **6.3. Indicadores de seguimiento**

Se tomarán como referencia, al menos, los siguientes indicadores:

- a) número total de incidentes registrados,
- b) tipología de incidentes,
- c) número de incidentes graves,
- d) número de activaciones del 061,

- e) número de incidentes con agresión verbal o física a profesionales,
- f) factores desencadenantes más frecuentes,
- g) medidas preventivas o correctoras implantadas,
- h) percepción del clima de convivencia por parte de usuarios/as y profesionales,
- i) grado de cumplimiento documental del sistema.

#### **6.4. Revisión del Plan**

El presente Plan será revisado, al menos, con periodicidad anual, o antes si se detectan incidentes de especial relevancia, se identifican cambios significativos en el funcionamiento del recurso, y/o la evaluación del sistema aconseja su modificación.

La revisión anual será realizada tomando en consideración la información obtenida del registro de incidentes, el análisis de casos y la experiencia acumulada del centro.

#### **7.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Bowers, L. et al. (2014). *Safewards: A Model to Reduce Conflict and Containment in Acute Psychiatric Settings*. King's College London.
- INSST. *NTP 1215: Violencia en el trabajo de origen externo (2025)*.



## **Anexo 1 REGISTRO DE INCIDENCIAS / CONFLICTOS / AGRESIONES**

El presente registro tiene por finalidad documentar de forma homogénea las situaciones de conflicto, alteración conductual, amenaza o agresión que se produzcan en el CRPL y que requieran intervención profesional, con el fin de: dejar constancia formal del incidente, facilitar su análisis posterior, identificar factores desencadenantes y patrones de repetición, orientar el seguimiento individual y las medidas preventivas, y contribuir a la evaluación del Plan de Prevención e Intervención ante el Conflicto.

Este registro complementa la anotación correspondiente en la evolución del/de la usuario/a o usuarios/as implicados/as.

Se cumplimentará este registro, al menos, en los siguientes supuestos:

- a) incidentes moderados o graves;
- b) episodios repetidos, aunque su intensidad no haya sido alta;
- c) situaciones con amenaza o agresión verbal grave;
- d) agresiones físicas o intento de agresión;
- e) conflictos que hayan requerido separación temporal del contexto;
- f) situaciones con activación del 061;
- g) incidentes que den lugar a seguimiento específico, revisión del PIR o comunicación externa;
- h) y cualquier otro episodio que el equipo considere relevante registrar de forma específica.

El registro será cumplimentado, con carácter general, por el/la profesional que haya liderado la intervención o, en su defecto, por la persona que se determine internamente.

Este registro se archivará conforme al sistema documental del centro y será tenido en cuenta en la revisión del caso en reunión de equipo, en el seguimiento individual del/de la usuario/a, en la evaluación anual del Plan y la detección de necesidades de mejora organizativa o formativa.



<b>REGISTRO DE INCIDENCIAS / CONFLICTOS / AGRESIONES</b>	
<b>1. DATOS BÁSICOS</b>	
Fecha:	
Hora:	
Lugar:	
Actividad o contexto en el que se produce:	
<b>2. PERSONAS IMPLICADAS</b>	
Usuario/a principal implicado/a:	
Otros/as usuarios/as implicados/as:	
Profesional/es afectado/s:	
Profesionales presentes:	
<b>3. TIPO DE INCIDENTE (marcar o describir)</b>	
<input type="checkbox"/>	Conflicto interpersonal
<input type="checkbox"/>	Incumplimiento de norma
<input type="checkbox"/>	Agitación
<input type="checkbox"/>	Amenaza verbal
<input type="checkbox"/>	Agresión verbal grave
<input type="checkbox"/>	Agresión física
<input type="checkbox"/>	Intento de agresión
<input type="checkbox"/>	Daño material
<input type="checkbox"/>	Amenaza verbal a profesional
<input type="checkbox"/>	Agresión verbal grave a profesional
<input type="checkbox"/>	Intimidación a profesional
<input type="checkbox"/>	Agresión física a profesional
<input type="checkbox"/>	Otro:
<b>4. NIVEL DE GRAVEDAD</b>	
<input type="checkbox"/>	Leve
<input type="checkbox"/>	Moderado
<input type="checkbox"/>	Grave
<b>5. FACTORES DESENCADENANTES O ASOCIADOS (marcar o describir)</b>	
<input type="checkbox"/>	Préstamos de dinero
<input type="checkbox"/>	Encargos entre usuarios
<input type="checkbox"/>	Uso del móvil
<input type="checkbox"/>	Conflicto relacional
<input type="checkbox"/>	Frustración ante límites o normas
<input type="checkbox"/>	Malentendido o interpretación errónea
<input type="checkbox"/>	Cambio en estado emocional/conductual
<input type="checkbox"/>	Otro:
<b>6. DESCRIPCIÓN OBJETIVA DE LO OCURRIDO</b> (Describir de forma breve, clara y conductual, evitando interpretaciones o valoraciones subjetivas)	

<b>7. SIGNOS DE ESCALADA OBSERVADOS</b>	
	Aumento del tono de voz
	Irritabilidad
	Inquietud motora
	Amenaza verbal
	Conducta hostil
	Negativa intensa a aceptar límites
	Otro:
<b>8. MEDIDAS APLICADAS</b>	
	Contención verbal
	Escucha activa
	Recordatorio de normas/límites
	Mediación
	Reducción de estímulos
	Separación temporal del contexto
	Actividad reguladora
	Paseo acompañado
	Intervención del psicólogo/a de referencia
	Intervención de coordinación
	Llamada al 061
	Otra:
<b>9. RESULTADO INMEDIATO</b>	
	Se reconduce en el momento
	Requiere seguimiento individual posterior
	Se suspende actividad
	Requiere intervención externa
	Otro:
<b>10. DAÑOS O CONSECUENCIAS</b>	
	Sin daños
	Malestar emocional significativo
	Lesión física
	Daño material
	Riesgo para terceros
	Afectación emocional del profesional
	Lesión física del profesional
	Otro:
<b>11. COMUNICACIÓN EXTERNA REALIZADA</b>	
	No
	Sí. Especificar: Familia, Tutor/a o figura legal de apoyo, Psiquiatría / recurso sanitario de referencia, 061, Otra:
<b>12. MEDIDAS POSTERIORES ACORDADAS</b>	
	Seguimiento por psicólogo/a de referencia
	Revisión en reunión de equipo
	Actualización del PIR
	Medida de reparación o mediación
	Revisión de normas o de funcionamiento
	Aplicación del Anexo IV. Procedimiento de notificación y apoyo al profesional
	Otra:
<b>13. PROFESIONAL QUE REGISTRA</b>	
Nombre y apellidos:	
Firma:	
Cargo:	
Fecha de cumplimentación:	



## **Anexo 2**

### **NORMAS DE CONVIVENCIA DEL CRPL**

#### **1. FINALIDAD**

Las presentes Normas de Convivencia tienen por finalidad favorecer un clima de respeto, seguridad, colaboración y bienestar en el CRPL, ofreciendo un marco común de funcionamiento para personas usuarias y profesionales.

Estas normas no tienen una finalidad punitiva, sino educativa, preventiva y organizadora de la convivencia diaria del recurso.

#### **2. PRINCIPIOS GENERALES DE CONVIVENCIA**

La convivencia en el CRPL se basará en los siguientes principios:

- a) respeto mutuo;
- b) cuidado del clima relacional;
- c) uso adecuado de los espacios y materiales;
- d) cumplimiento de las normas básicas del centro;
- e) resolución dialogada de los conflictos;
- f) responsabilidad individual en el comportamiento propio;
- g) y colaboración con el funcionamiento general del recurso.

#### **3. NORMAS GENERALES**

Las personas usuarias del CRPL deberán:

- a) Mantener un trato respetuoso con el resto de usuarios/as y con los/las profesionales del centro.
- b) Evitar insultos, amenazas, humillaciones, burlas, provocaciones o cualquier otra conducta que altere la convivencia o atente contra la dignidad de otras personas.
- c) Respetar las indicaciones del personal en relación con el funcionamiento del centro, la organización de actividades y las normas de seguridad y convivencia.
- d) Cuidar los espacios, materiales, mobiliario y recursos del centro.
- e) Participar, en la medida de sus posibilidades, de forma adecuada en las

actividades y dinámicas del recurso.

f) Comunicar al personal cualquier malestar, conflicto o dificultad relevante antes de que la situación se agrave, siempre que sea posible.

#### **4. NORMAS ESPECÍFICAS DEL CRPL**

Las normas específicas del CRPL no tienen por finalidad sancionar conductas de forma arbitraria ni prohibir elementos concretos por sí mismos, sino prevenir conflictos, evitar dinámicas inadecuadas entre usuarios/as, proteger la convivencia y favorecer el adecuado funcionamiento del centro.

**4.1. Tabaco.** El uso del tabaco se ajustará a las normas y límites establecidos por el centro. No se permitirán conflictos, presiones o discusiones entre usuarios/as relacionados con el tabaco.

**4.2. Préstamos de dinero.** No se permitirán préstamos, deudas o intercambios de dinero entre usuarios/as cuando generen conflicto, presión, dependencia o malestar. El centro podrá limitar o intervenir en estas situaciones cuando afecten a la convivencia o al bienestar de las personas implicadas.

**4.3. Encargos entre usuarios/as.** No se permitirán encargos, compras o gestiones entre usuarios/as cuando generen malentendidos, tensiones, desigualdad, presión o conflicto. El equipo podrá intervenir para prevenir este tipo de situaciones.

**4.4. Uso del teléfono móvil.** El uso del teléfono móvil deberá ajustarse a los momentos, espacios y criterios establecidos por el centro, evitando su utilización cuando interfiera en la participación, la convivencia, el desarrollo de actividades o el bienestar del grupo.

**4.4. Refrescos, encargos y consumo en el centro.** La introducción de refrescos u otras bebidas similares en el CRPL quedará limitada al consumo propio, no estando permitido traer productos para otros usuarios/as. Con carácter general, cada usuario/a podrá traer un único refresco para consumo propio, en el formato permitido por el centro. El equipo podrá intervenir, limitar o retirar aquellos productos que generen conflicto, intercambio de dinero, presión entre usuarios/as, acopio, consumo desorganizado o alteración de la convivencia.

**4.5. Respeto en talleres y actividades.** Durante los talleres, actividades grupales y espacios comunes será necesario mantener una actitud de respeto hacia compañeros/as,

profesionales, normas de funcionamiento y materiales utilizados.

**4.6. Conflictos entre usuarios/as.** Los conflictos entre usuarios/as deberán ser comunicados al personal y no resolverse mediante insultos, amenazas, provocaciones o conductas de enfrentamiento.

## **5. INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS**

Cuando se produzca un incumplimiento de estas normas, el centro actuará conforme a criterios educativos, clínicos y de convivencia, valorando:

- a) la gravedad de la situación;
- b) la capacidad de comprensión y control del/de la usuario/a;
- c) el contexto en que se produce;
- d) la necesidad de mediación o reparación;
- e) y la conveniencia de medidas preventivas o de seguimiento posterior.

El incumplimiento de las normas podrá dar lugar, según proceda, a:

- a) intervención verbal o recordatorio de límites;
- b) mediación entre las partes;
- c) reparación del daño o del vínculo;
- d) seguimiento individual;
- e) revisión del caso en equipo;
- f) modificación puntual de la participación en determinada actividad, si está clínicamente justificado;
- g) y registro formal del incidente cuando sea necesario.

## **6. REPARACIÓN Y MEDIACIÓN**

Cuando el conflicto afecte a la convivencia entre usuarios/as, el equipo podrá valorar la conveniencia de realizar medidas de reparación o mediación, orientadas a: comprender lo ocurrido, reducir la tensión relacional, asumir responsabilidades, reparar el daño causado y prevenir nuevas situaciones similares.

## **7. INFORMACIÓN Y REVISIÓN**

Estas normas serán explicadas a las personas usuarias y revisadas periódicamente por el equipo, pudiendo recogerse sugerencias o aportaciones cuando se considere oportuno.



### **Anexo 3**

## **CRITERIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA Y COORDINACIÓN**

### **1. FINALIDAD**

El presente anexo tiene por finalidad establecer criterios comunes para la comunicación y coordinación con agentes externos cuando se produzcan incidentes, conflictos o situaciones de alteración conductual que, por su gravedad, repetición o significado clínico, hagan necesaria dicha actuación. Se pretende así reducir la improvisación, unificar la toma de decisiones, garantizar una comunicación proporcionada y justificada y mejorar la coordinación con familia, figuras legales de apoyo y recursos sanitarios.

### **2. POSIBLES DESTINATARIOS DE LA COMUNICACIÓN**

- a) familia
- b) tutor/a o figura legal de apoyo
- c) psiquiatra o recurso de salud mental de referencia
- d) 061
- e) otros recursos o responsables que se consideren pertinentes según el caso.

### **3. CRITERIOS PARA INFORMAR A FAMILIA O TUTOR/A / FIGURA LEGAL DE APOYO**

Podrá valorarse la conveniencia de informar cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) incidente grave;
- b) repetición de incidentes relevantes en un corto periodo de tiempo;
- c) alteración significativa del estado emocional o conductual del/de la usuario/a;
- d) sospecha de descompensación o empeoramiento clínico;
- e) conflicto de especial relevancia que afecte al funcionamiento global del/de la usuario/a;
- f) necesidad de seguimiento o apoyo complementario fuera del centro;
- g) agresión física o amenaza seria;
- h) activación del 061;
- i) cualquier otra en la que la comunicación se considere clínicamente útil

#### **4. CRITERIOS PARA COORDINAR CON PSIQUIATRÍA O RECURSO SANITARIO DE REFERENCIA**

Podrá valorarse esta coordinación cuando:

- a) exista sospecha de descompensación clínica relevante;
- b) se observe empeoramiento mantenido del funcionamiento;
- c) se produzcan incidentes repetidos que sugieran aumento de vulnerabilidad;
- d) aparezca conducta desorganizada, muy disruptiva o de riesgo no habitual;
- e) el incidente haga recomendable una revisión clínica especializada;
- f) se haya activado el 061;
- g) o se considere necesaria una intervención coordinada entre el CRPL y el recurso sanitario.

#### **5. CRITERIOS PARA ACTIVAR EL 061**

Se activará el 061 cuando exista:

- a) riesgo inminente para la integridad física del/de la usuario/a, de terceros o de profesionales;
- b) agresión física o intento claro de agresión;
- c) imposibilidad de reconducir la situación con las medidas ordinarias del centro;
- d) conducta intensamente desorganizada con riesgo;
- e) o sospecha de urgencia médica o psiquiátrica grave.

#### **6. QUIÉN DECIDE LA COMUNICACIÓN**

La decisión de realizar comunicación externa corresponderá, con carácter general, a:

1. el/la psicólogo/a de referencia del/de la usuario/a, si está disponible
2. la coordinadora, en ausencia del/de la profesional de referencia
3. el/la psicólogo/a presente que haya asumido la intervención, cuando no sea posible lo anterior.

En situaciones urgentes, la prioridad será siempre la seguridad y la activación del recurso externo correspondiente.

#### **7. CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN**

La comunicación externa deberá ser clara, breve, ajustada a lo estrictamente necesario, coherente con la situación y respetuosa con la confidencialidad y la dignidad del/de la usuario/a. Deberá centrarse en:

- a) el motivo de la comunicación;
- b) la descripción general de lo ocurrido;
- c) las medidas adoptadas por el centro;
- d) la situación actual del/de la usuario/a;
- e) y, en su caso, la necesidad de colaboración o seguimiento.

## **8. REGISTRO DE LA COMUNICACIÓN REALIZADA**

Toda comunicación externa relevante deberá quedar reflejada en la evolución del/de la usuario/a y, cuando proceda, en el registro específico de incidencias, indicando:

- a) fecha y hora;
- b) persona o recurso contactado;
- c) profesional que realiza la comunicación;
- d) motivo;
- e) contenido básico trasladado;
- f) y respuesta o indicaciones recibidas.



## **Anexo 4 PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y APOYO AL PROFESIONAL ANTE VIOLENCIA EXTERNA**

### **1. FINALIDAD**

El presente anexo tiene por finalidad establecer criterios comunes de actuación ante situaciones de amenaza, intimidación, insultos graves o agresiones dirigidas a profesionales del CRPL, garantizando una respuesta rápida, coordinada y proporcionada por parte del centro. Se pretende así: proteger la seguridad del/de la profesional afectado/a y del resto de personas presentes, asegurar la comunicación interna del incidente, facilitar su adecuado registro, ofrecer apoyo al/a la profesional implicado/a y favorecer la revisión posterior del episodio con fines preventivos y organizativos.

Este anexo complementa el Plan de Prevención e Intervención ante el Conflicto y se aplicará cuando, además del abordaje asistencial del incidente, resulte necesario activar medidas específicas de protección y apoyo al profesional.

### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este procedimiento será de aplicación a todo el personal del CRPL, con independencia de su categoría profesional o relación contractual, cuando sea objeto de una situación de violencia externa producida por una persona usuaria o por cualquier otra persona ajena al equipo profesional, en el contexto de la actividad del centro o en actividades vinculadas al mismo. Será aplicable tanto en espacios ordinarios del centro, actividades grupales, intervenciones individuales, actividades externas vinculadas al recurso y cualquier otra situación relacionada con el desempeño profesional en el CRPL.

### **3. DEFINICIONES**

A efectos del presente anexo, se entenderá por:

- a) Violencia externa: cualquier conducta verbal, no verbal o física procedente de una persona usuaria o de una tercera persona, que tenga como destinatario a un/a profesional del centro y que suponga intimidación, amenaza, humillación, agresión o riesgo para su integridad.

b) Agresión verbal grave: insultos intensos, descalificaciones graves, amenazas verbales, humillaciones o expresiones hostiles de elevada intensidad dirigidas a un/a profesional.

c) Amenaza: verbalización o conducta intimidatoria que implique la intención expresa o implícita de causar daño, represalia o perjuicio a un/a profesional.

d) Intimidación: conducta verbal, gestual o postural que genere temor, presión, coacción o sensación de riesgo en el/la profesional, aunque no exista agresión física.

e) Agresión física: conducta dirigida a producir daño físico al/a la profesional, así como intento claro de producirlo.

f) Incidente con violencia externa: cualquier episodio en el que un/a profesional haya sido objeto de amenaza, agresión verbal grave, intimidación o agresión física, con independencia de que se haya producido daño físico o no.

#### **4. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN**

La actuación del CRPL ante situaciones de violencia externa hacia profesionales se regirá por los siguientes principios:

- a) protección de la seguridad del/de la profesional afectado/a y del resto de personas presentes;
- b) actuación inmediata y proporcionada;
- c) prioridad de la contención del riesgo sobre cualquier otra consideración;
- d) comunicación interna clara y rápida;
- e) apoyo institucional al/a la profesional afectado/a;
- f) registro formal del incidente;
- g) revisión posterior con fines preventivos;
- h) y no minimización de lo ocurrido.

La existencia de un vínculo terapéutico o de un contexto clínico no invalidará la necesidad de reconocer, registrar y abordar adecuadamente aquellas situaciones en las que se haya producido violencia externa hacia profesionales.

#### **5. ACTUACIÓN INMEDIATA ANTE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA EXTERNA**

Ante una situación de amenaza, intimidación o agresión dirigida a un/a profesional, se actuará del siguiente modo:

- a) Priorizar la seguridad. Se valorará de forma inmediata: el nivel de riesgo, la posibilidad de daño para el/la profesional, la afectación del resto de usuarios/as o profesionales y la necesidad de interrumpir la actividad en curso.

- b) Interrumpir o reconducir la situación. Siempre que sea posible y seguro: se reducirá la exposición del/de la profesional afectado/a, se limitará la presencia de terceros, se aplicarán medidas de contención ambiental y se evitará la confrontación innecesaria.
- c) Relevo o apoyo profesional. Cuando las circunstancias lo aconsejen, otro/a profesional podrá asumir la continuidad de la intervención o apoyar la situación, especialmente si el/la profesional afectado/a presenta elevada activación emocional, sensación de bloqueo o riesgo de mayor exposición.
- d) Activación de recursos externos. Se llamará al 061 cuando exista: agresión física, intento claro de agresión, riesgo inminente para la integridad física del/de la profesional o de terceros o imposibilidad de garantizar la seguridad mediante las medidas ordinarias del centro.
- e) Información inmediata a coordinación. Toda situación de violencia externa deberá ser comunicada a coordinación o a la persona responsable presente en el centro tan pronto como las condiciones de seguridad lo permitan.

## 6. COMUNICACIÓN INTERNA Y NOTIFICACIÓN DEL INCIDENTE

Una vez controlada la situación inmediata, el incidente deberá ser comunicado internamente. La comunicación incluirá, al menos:

- a) quién ha resultado afectado/a;
- b) quién o quiénes han protagonizado el episodio;
- c) tipo de conducta producida;
- d) contexto en el que ha ocurrido;
- e) nivel de gravedad percibido;
- f) medidas adoptadas en el momento;
- g) y necesidad o no de actuaciones posteriores.

La notificación se realizará, con carácter general, a la coordinación del centro y a la dirección o responsable correspondiente. La comunicación deberá realizarse aunque no haya existido lesión física, el incidente se haya reconducido rápidamente o la conducta se interprete en el marco del trastorno mental del/de la usuario/a.

## 7. REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN

Todo incidente de violencia externa hacia un/a profesional deberá quedar reflejado documentalmente. La documentación incluirá, la anotación en la evolución del/de la usuario/a implicado/a, si corresponde clínicamente y el registro específico de incidencias/conflictos/agresiones. No deberán minimizarse ni omitirse incidentes por el hecho de que no hayan tenido consecuencias físicas visibles.

## 8. MEDIDAS DE APOYO AL PROFESIONAL

Tras un incidente de violencia externa, el centro adoptará, según la gravedad y el impacto del episodio, las medidas de apoyo que resulten necesarias.

Estas podrán incluir:

- a) Apoyo inmediato. Escucha y acogida del/de la profesional afectado/a, validación de lo ocurrido, facilitación de un espacio de calma si resulta necesario y relevo puntual de tareas, cuando proceda.
- b) Valoración del estado del/de la profesional. Se valorará la existencia de lesiones físicas, el impacto emocional inmediato, la necesidad de atención sanitaria y la conveniencia de suspender temporalmente la intervención o actividad.
- c) Seguimiento posterior. Cuando el incidente haya tenido especial intensidad o impacto, se realizará seguimiento posterior para valorar: persistencia de malestar emocional, necesidad de apoyo adicional, dificultades para retomar la relación profesional con el/la usuario/a implicado/a y conveniencia de ajustar la organización de futuras intervenciones.
- d) Medidas organizativas de protección. Podrán adoptarse, si procede: cambios en la asignación puntual de intervenciones, mayor acompañamiento en determinadas situaciones, revisión de actividades o contextos especialmente sensibles y ajuste de pautas internas para prevenir recurrencias.

## 9. REVISIÓN DEL INCIDENTE Y MEDIDAS PREVENTIVAS

Todo incidente de violencia externa relevante deberá ser revisado por el equipo o por las personas responsables que se determinen internamente. La revisión tendrá por objeto: analizar el contexto en el que se produjo, identificar desencadenantes o factores precipitantes, valorar si existían señales de alerta previas, revisar si la respuesta fue adecuada, determinar qué medidas podrían reducir el riesgo de repetición y adoptar los cambios organizativos, clínicos o preventivos que procedan. La revisión no tendrá carácter culpabilizador hacia el/la profesional afectado/a, sino preventivo y de mejora del sistema.

Cuando proceda, el incidente podrá dar lugar a la revisión del PIR del/de la usuario/a implicado/a, el refuerzo de pautas de prevención y desescalada, la actualización de normas o medidas organizativas y/o la revisión de necesidades formativas del equipo.

## 10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El centro revisará periódicamente la aplicación de este anexo a través de:

- a) el análisis de los incidentes registrados;
- b) la detección de patrones o situaciones repetidas;
- c) la valoración de necesidades de apoyo al personal;
- d) y la identificación de mejoras organizativas y formativas.

Como indicadores de seguimiento podrán utilizarse, al menos:

- a) número de incidentes con violencia externa hacia profesionales;
- b) tipo de incidentes registrados;
- c) necesidad de activación del 061;
- d) profesionales afectados;
- e) medidas de apoyo adoptadas;
- f) y cambios preventivos implementados tras la revisión de los episodios.

Este anexo podrá revisarse cuando se detecten incidentes de especial relevancia, cambie el funcionamiento del recurso o se considere necesario mejorar su contenido o aplicación.