Diócesis Episcopal del Oeste de Carolina del Norte
900B CentrePark Drive, Asheville, NC 28805 | (828)225-6656 | www.diocesewnc.org

Cómo manejar una alteración en la iglesia

Orientación práctica para el clero, el personal, los ujieres, las personas de bienvenida y los voluntarios

IDEA CENTRAL: Mantenga la calma. Establezca límites desde el principio. Evite discutir. Escale la situación cuando sea necesario.

Contexto

Las iglesias son lugares acogedores y a menudo atienden a personas que están bajo estrés o en necesidad. La mayoría de las interacciones difíciles pueden manejarse con calma y respeto. Una alteración se convierte en un problema de seguridad cuando la conducta interfiere con el culto o el ministerio, ignora límites razonables, se dirige contra otra persona o comienza a escalar.

El objetivo

El objetivo no es ganar una discusión ni controlar físicamente a la persona. El objetivo es proteger a las personas y el espacio, reducir la escalada y obtener ayuda cuando sea necesario.

Antes de una alteración

- **Decida quién tiene la autoridad.** El clero debe identificar quién puede hablar en nombre de la parroquia, indicarle a una persona que se retire y comunicarse con la policía.
- **Establezca políticas de servicio claras.** Tenga claro qué asistencia ofrece la iglesia y cuál no ofrece. Evite improvisar dinero, transporte u otra asistencia fuera de la política parroquial.
- **Trabaje en equipo.** Evite manejar una interacción difícil a solas. Siempre que sea posible, procure que haya otra persona presente y aproveche la cobertura de cámaras disponible.
- **Sepa cómo pedir ayuda.** El personal y los voluntarios deben saber cuándo y cómo comunicarse con el clero, el responsable de seguridad parroquial, el 911 o la policía local.
- **Practique.** Los ujieres, las personas de bienvenida, el clero y el personal deben conversar periódicamente sobre cómo responderían a una alteración durante el culto u otra actividad parroquial.

Cuando comienza una situación preocupante

OBSERVE	Preste atención desde el principio. No espere a que una situación manejable se convierta en una crisis.
INTERACTÚE	Si es apropiado y seguro, acérquese con calma y respeto. Mantenga una distancia razonable y evite quedarse a solas.
ESTABLEZCA LÍMITES	Indique con claridad lo que se espera: a dónde puede ir la persona, qué conducta debe cesar o qué asistencia puede ofrecer la iglesia.
ESCALE	Si la persona no sigue indicaciones razonables, la conducta se intensifica o alguien se siente amenazado, involucre al clero y llame a la policía o al 911, según corresponda.

Si se interrumpe el culto o un evento

- Haga una pausa o detenga el servicio o la actividad si es necesario.
- Mantenga la calma de la congregación. Si no hay una amenaza inmediata, evite provocar movimientos o confrontaciones innecesarias.
- No discuta con la persona que causa la alteración ni la rodee.
- Aleje de la alteración a la persona afectada, a los niños, a los adultos vulnerables o a cualquier persona en riesgo particular, cuando pueda hacerse de forma segura.
- Llame al 911 cuando la conducta sea amenazante o violenta, no pueda manejarse de forma segura o se necesite asistencia policial inmediata.
- Siga las indicaciones de la policía o del personal de emergencia que acuda.

Solicitudes de asistencia

ESCUCHAR → OFRECER → REMITIR → CONCLUIR

- Escuche con respeto.
- Explique lo que la iglesia sí ofrece.
- Remita a la persona a los recursos comunitarios o de servicios sociales adecuados cuando la solicitud esté fuera de los servicios de la parroquia.
- No proporcione dinero, transporte u otra asistencia fuera de la política parroquial establecida.
- Concluya la interacción de forma clara y respetuosa. Las solicitudes repetidas no requieren negociaciones repetidas.

Después del incidente

- Notifique al clero y al liderazgo parroquial correspondiente.
- Documente lo sucedido mientras los detalles estén frescos, incluyendo quiénes estaban presentes y qué acciones se tomaron.
- Conserve las grabaciones de cámaras, mensajes, fotografías u otra información relevante. No borre ni destruya posibles pruebas.
- Si intervino la policía, anote la agencia y el número de incidente/informe, si está disponible.
- Evalúe qué funcionó, qué no funcionó y si es necesario cambiar los procedimientos parroquiales.
- Notifique a las oficinas diocesanas sobre los eventos de seguridad importantes de acuerdo con las directrices diocesanas.

Decisiones parroquiales que deben tomarse con anticipación

¿Quién puede indicarle a una persona que se retire?	
¿Quién llama al 911 / a la policía?	
¿Quién se comunica con la congregación?	
¿A dónde se puede trasladar a una persona afectada o vulnerable?	
¿Quién documenta y conserva los registros después de un incidente?	

Recuerde: La coherencia evita que la situación escale. Establezca límites desde el principio, trabaje en equipo y busque ayuda antes de que la situación sea más difícil de manejar.