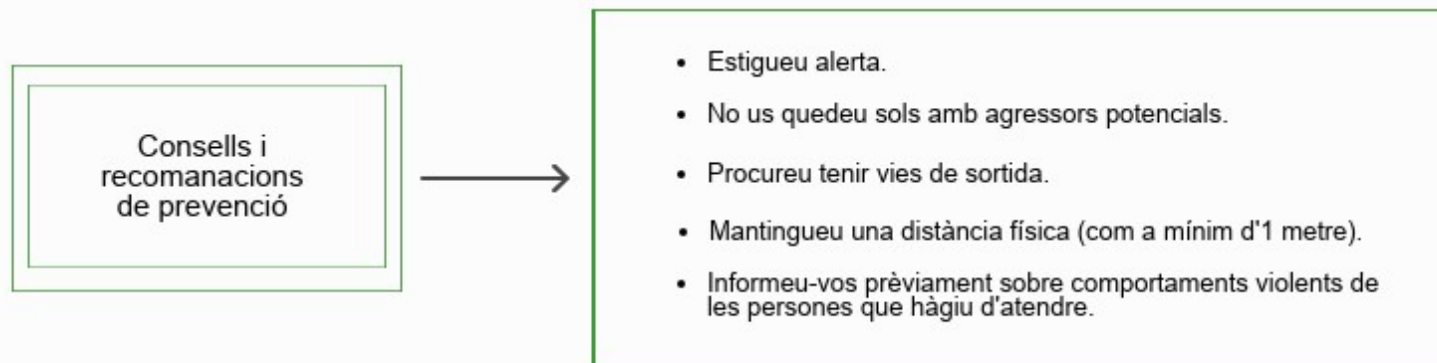


- ✓ L'objectiu és proporcionar pautes de comportament per evitar o minimitzar les situacions de violència en el treball o els seus efectes.



Actuació davant situacions conflictives

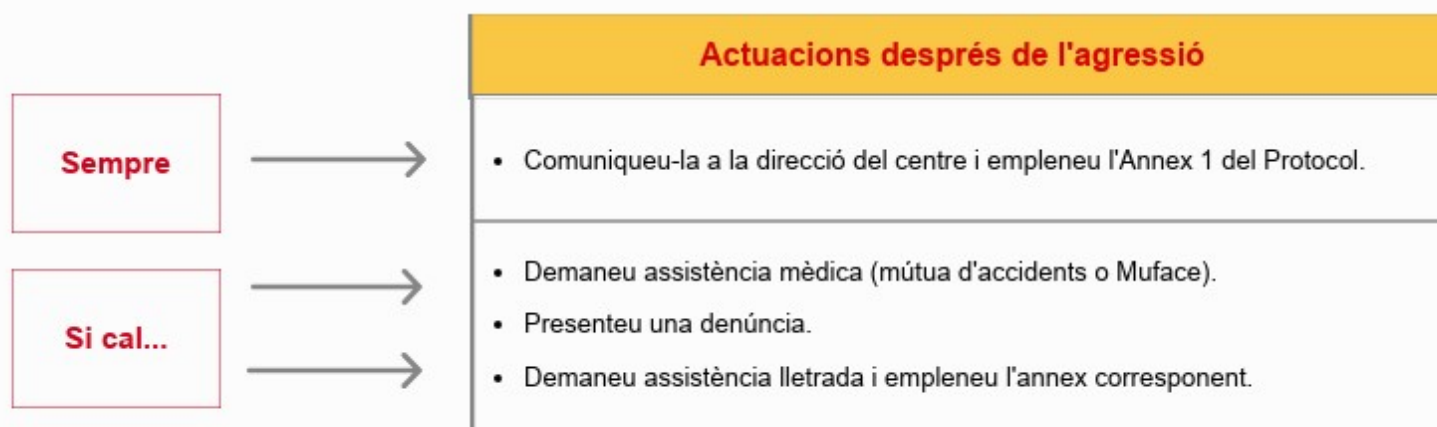


- Mantingueu una actitud tranquil·la.
- No amenceu, no doneu ordres ni crideu.
- Sigueu empàtics.
- No respogueu a provocacions.
- Escolteu i deixeu parlar.
- Parleu amb assertivitat i professionalitat.

Actuació davant comportaments violents



- Tracteu de dissuadir la persona per frenar l'agreujament de la situació.
- Demaneu a altres persones que participin en la conversa.
- Demaneu ajut als caps o als companys.
- Truqueu, si cal, al personal de seguretat o al 112.



Per a més informació dirigiu-vos als vostres serveis territorials o bé consulteu el Catàleg de protocols i marcs d'actuació (<http://educacio.gencat.cat/portaldecentre>).