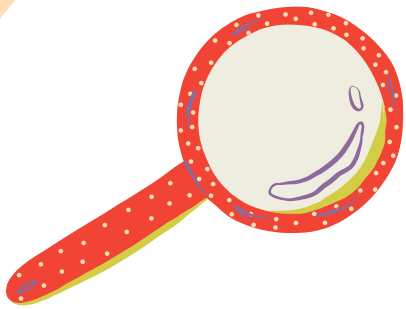


# Prevención de la violencia laboral y gestión de conflictos

La violencia laboral es aquella situación en la que estando realizando tu trabajo, puedes sufrir una agresión física o verbal por parte de personas usuarias del servicio, por sus acompañantes, etc y que pueden poner en peligro tu integridad física y/o psicológica.

## ¿Cómo prevenir la violencia laboral?

### 1. Identifica los indicios de agresividad



Una persona agresiva:

Suele hablar de forma amenazante y vulgar.

Muestra elevada tensión muscular

Tiene dificultad en permanecer quieto/a o tranquilo/a

Está irritable y amenazante



### 2. Gestiona eficazmente el conflicto

Impulsa la escucha activa ante sus quejas y/o manifestaciones

Muestra empatía: Expresa comprensión sobre lo que siente

Comunícate de forma asertiva: Expresa tú opinión de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que quieres con respeto

Encuentra posibles alternativas a la situación planteada



### 3. Pide ayuda

Si no puedes afrontar la situación, será importante reconocer tus propios límites y pedir ayuda a algún compañero/a, a tu responsable inmediato para que medie en el conflicto o, en caso necesario, solicitar la ayuda de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado llamando al teléfono de emergencias 112



SI QUIERES AMPLIAR INFORMACIÓN, PUEDES HACERLO EN:

[WWW.MUTUACESMA.COM](http://WWW.MUTUACESMA.COM)

VISITA NUESTRA WEB Y DESCARGA NUMEROSA INFORMACIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

