



## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** Boas prácticas preventivas no control de agresións ao persoal de atención pública

**GRUPO:** Cursos Convenios

**ÁREA:** Coñecementos transversais

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	ASISTENCIA	<b>PLAN:</b>	CONVENIO	<b>HORAS:</b>	5
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AU CI	<b>ESTADO:</b>	CONVOCADO	<b>ANO:</b>	2015
<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	PRESENCIAL	<b>TIPOLOXÍA:</b>	XERAL	<b>EDICIÓNS:</b>	1

**DATA MATRÍCULA:** Do 02/06/2015 - 08:00h ao 15/06/2015 - 14:00h

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRICIÓN CURSO

O obxectivo xeral do curso é formar ao persoal para identificar aqueles aspectos das actividades nos que poida enfrontarse con potenciais actos de violencia, ante os cales deberá de desenvolver unha serie de condutas de asertividade, empatía protección e autodefensa que permitan reducir o nivel de tensión do suposto agresor, para así reconducir a situación evitando por iso a agresión ou polo menos atenuando o seu nivel de gravidade, consolidando así uns hábitos de seguridade no traballo fronte a un risco, ás veces menosprezado, nos labores de atención ao público.

### DESTINATARIOS

Persoal do Servizo de Prevención de Riscos Laborais da Administración Xeral da Xunta de Galicia e persoal de Mugatra Sociedad de Prevención, SLU.

### PROGRAMA

- . Introducción e obxectivos
- . Concepto de violencia laboral e tipos
- . Necesidade dun protocolo de actuación
- . Avaliación e identificación dos riscos de agresión
- . Detección de persoas e situacións que poidan desembocar nunha agresión
- . Asertividade e empatía na atención ao cliente
- . Técnicas para mediar cun cliente agresivo
- . Medidas de prevención:
  - Medidas de mellora do ámbito laboral
  - Medidas relativas aos procedementos de traballo
  - Medidas relativas á seguridade activa e pasiva
- . Que facer ante unha agresión?:
  - Antes
  - Durante
  - Despois
- . Casos prácticos

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

Persoal do Servizo de Prevención de Riscos Laborais da Administración Xeral da Xunta de Galicia e persoal de Mugatra Sociedad de Prevención, SLU.

### 3. DATOS EDICIÓNS

#### SANTIAGO

**LOCALIDADE:** Santiago de Compostela **INICIO / FIN:** 25/06/2015 a 25/06/2015

**NUM. PRAZAS:** 30 **ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.) **DATA EXAME:**

#### DOCENTES NOMEADOS

NON HAI INFORMACIÓN DISPOÑIBLE

#### LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

**AULA 13 (antiga):** O día 25 de xuño de 09:30 a 14:30. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA