ESCOLA GALEGA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**FICHA DA ACTIVIDADE FORMATIVA**
**FC16278**

## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** Prácticas preventivas ante agresións para o persoal de atención ao público

**GRUPO:** Prevención de Riscos Laborais

**ÁREA:** Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes: Prevención de riscos laborais

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CUALIFICACIÓN:** | APROVEITAMENTO | **PLAN:** | F. FINALISTAS | **HORAS:** | 25 |
| **ADMINISTRACIÓN:** | AUTONÓMICA | **ESTADO:** | CONVOCADO | **ANO:** | 2016 |
| **MOD.IMPARTICIÓN:** | TELEFORMACIÓN | **TIPOLOXÍA:** | XERAL | **EDICIÓNS:** | 1 |

**DATA MATRÍCULA:** Do 09/07/2016 - 08:00h ao 18/07/2016 - 14:00h

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRICIÓN CURSO

As agresións sufridas polos traballadores da administración Pública, por motivos da súa actividade, deben enmarcarse como situacións de risco laboral, estando regulado o marco de actuación fronte a ditas situacións na Lei 31/1995, de Prevención de Riscos Laborais. Ditas actuacións de acordo coa lexislación citada, deben ser corrixidas en primeiro lugar, aplicando medidas tendentes a evitar o risco cando sexa posible ou, senón é posible, aplicando medidas preventivas que o fagan tolerable.

### DESTINATARIOS

Persoal que presta servizos en atención directa co público.

### PROGRAMA

1. Introdución e obxectivos.
2. Concepto de violencia laboral e tipos.
3. Detección de persoas e situacións que poidan desembocar nunha agresión.
4. Técnicas para mediar cun cliente agresivo.
5. Medidas de prevención.
6. Que facer ante unha agresión.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Persoal que desenvolve o seu traballo en tarefas con atención ao público.

## 3. DATOS EDICIÓNS

| T01 | | |
|---|---|---|
| **LOCALIDADE:** TELEFORMACIÓN | | **INICIO / FIN:** 21/09/2016 a 15/10/2016 |
| **NUM. PRAZAS:** 50 | **ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.) | **DATA EXAME:** |
| **DOCENTES NOMEADOS** | | |
| Pablo Díaz Vázquez | | |