



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

RESPONSABLE: ANTELO ROMERO, MARÍA LORENA [maria.lorena.antelo.romero@xunta.gal]

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. Introducción 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 EDICIÓN

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