



## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

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

**CONVOCATORIA:** AUTONOMICO, 1ª convocatoria

**GRUPO:** Prevención de Riscos Laborais

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

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	APROVEITAMENTO	<b>PLAN:</b>	F. FINALISTAS	<b>HORAS:</b>	25
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AUTONÓMICA	<b>ESTADO:</b>	CONVOCADO	<b>ANO:</b>	2026
<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	TELEFORMACIÓN	<b>TIPOLOXÍA:</b>	XERAL	<b>EDICIÓNS:</b>	1

**DATA MATRÍCULA:** Do 19/02/2026 - 09:00h ao 25/02/2026 - 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 ao servizo da administración xeral da comunidade autónoma de Galicia, das entidades públicas instrumentais e da administración institucional.

### PROGRAMA

1. Introducción e obxectivos.
2. Asertividade e empatía na atención ao usuario/a
3. Técnicas para mediar cun usuario/a agresivo
4. Medidas de prevención

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios xerais da EGAP, segundo a Resolución do 10 de maio de 2023, pola que se fan públicas as bases e as condicións xerais de participación nas actividades formativas (DOG núm 96, do 23 de maio de 2023).

### 3. DATOS EDICIÓN

**T01**

**LOCALIDADE:** TELEFORMACIÓN

**INICIO / FIN:** 04/05/2026 a 29/05/2026

**NUM. PRAZAS:** 50

**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

**DATA EXAME:** 03/06/2026 ás 18:00h

#### **DOCENTES NOMEADOS**

Pablo Díaz Vázquez

#### **LUGAR DE REALIZACIÓN**

Proba final en liña.