



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2015

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA: SEGURIDAD Y SALUD

Acción Formativa nº	Denominación:	MANEJO DE SITUACIONES PRL EN SERVICIOS PÚBLICOS (ON LINE)			
	Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	40	Total Participantes	40
Nº de Horas por Edición	30	Total Horas	30		

Calendario previsto: del 23 de Noviembre al 4 de Diciembre

Objetivos:

Manejo de los riesgos Laborales en la atención a los usuarios de servicios públicos.

Contenidos:

1. Atención a los usuarios de servicios públicos: situaciones de conflictividad.
2. Manejo del usuario difícil.
3. La agresión: cómo prevenir y actuar ante una agresión física.
4. Riesgos psicológicos: desmotivación, cuadros de ansiedad.
5. Modo de prevenir conflictos: técnicas de comunicación y empatía.
6. Cuando todo falla: medidas de seguridad.