

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: CONFLICTIVIDAD LABORAL



Duración: 20 horas.

Dirigido a: Personal que realice sus tareas de cara al público.

Objetivos: Adquirir conocimientos sobre los distintos riesgos psicosociales que pueden aparecer en nuestro trabajo, y técnicas de prevención e intervención que nos ayuden a afrontar estos riesgos.

Prevención de Riesgos Laborales: Conflictividad Laboral.	
Duración:	20 horas.
Dirigido a:	<ul style="list-style-type: none"> - Personal que realice sus tareas de cara al público, por ejemplo ordenanzas/subalternos, Oficinas respuesta personalizada... - Personal de Centros Residenciales, por ejemplo ATE/Cuidador/a, Auxiliar enfermería, ATS/DUE, Camarero/a-limpiador/a, otros... - Personal del SEXPE. - Personal de las Bibliotecas. - Personal del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX). - Personal de Centros de Acogida de Menores. - Personal de Centros de Conservación de carreteras. - Agentes del Medio Natural.
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los distintos riesgos psicosociales y su relación con daños a la salud. - Conocer el concepto del estrés, sintomatología, técnicas de prevención y de afrontamiento ante este riesgo. - Conocer el concepto de burnout, sintomatología, fases hasta su aparición y técnicas de prevención y de afrontamiento ante este riesgo. - Conocer el concepto de violencia ocupacional y técnicas de prevención y afrontamiento ante este riesgo. - Conocer el concepto de violencia relacional y técnicas de prevención y afrontamiento ante este riesgo. - Conocer técnicas generales de autocuidado emocional.
Temario:	<p>1. Los riesgos psicosociales.</p> <p>1.1. Introducción.</p> <p>1.2. Riesgos psicosociales en la atención al público en los Centros de la Junta de Extremadura.</p> <p>1.3. Prevención del Estrés.</p> <p>1.4. Prevención del Burnout.</p> <p>2. Violencia Ocupacional.</p> <p>2.1. Prevención de la violencia ocupacional.</p> <p>2.2. Técnicas de autocontrol emocional</p> <p>3. Habilidades de Comunicación.</p> <p>3.1. La presentación y el saludo.</p> <p>3.2. Lenguaje Verbal y Lenguaje No verbal.</p> <p>3.3. Barreras en la comunicación.</p>

- | |
|---|
| <p>4. Cómo actuar ante una persona enfadada.
4.1. La curva de la hostilidad
4.2. Actuación ante la aparición de conflictos con usuarios.</p> <p>5. La violencia relacional.</p> <p>6. Manejo de alteraciones conductuales.</p> |
|---|

NOTA: Al ser un curso Online, todos/as los/as trabajadores/as que sean propuestos/as para la realización del mismo deben tener acceso, durante su jornada laboral, a un equipo informático que disponga de los requisitos necesarios para poder realizar todo el curso.