



XORNADA DE PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS PARA O AFRONTAMENTO DE CONDUTAS VERBAIS DESAFIANTES

MODALIDADE: PRESENCIAL

NÚMERO DE HORAS: 4

LUGARES DE IMPARTICIÓN: A Coruña, Lugo, Ourense e Santiago de C.

EDICIÓNS: 4

INSCRICIÓNS:

DATOS REQUERIDOS: Nome e apelidos, n.º DNI, teléfono de contacto e nome do sector no cal traballa.

DESTINATARIAS/OS E NÚMERO: Persoas traballadoras, de calquera sector produtivo de Galicia, polos que, pola súa dedicación ou actividade laboral, poidan sufrir accións de violencia verbal ou agresións verbais nos seus contornos laborais.

DESCRICIÓN:

Nesta sociedade de servizos na que maioría dos traballadores correspóndelles tratar cun gran número de persoas diariamente, requiren dunha atención ou solución aos seus problemas, o que propicia que unha porcentaxe non estea de acordo co trato ou resposta recibida, derivando nalgunha forma de violencia.

Por outra banda, é certo que o ambiente laboral xeralmente fomenta a colaboración e a resolución de problemas. Non obstante, hai momentos en que a tensión e a crispación poden causar crueldade entre os compañeiros de traballo. As agresións verbais son un exemplo destes comportamentos, e é importante recordar que tanto as palabras como os xestos poden resultar dolorosos.

Ademais, é importante ter en conta que as relacións que establecemos a diario con compañeiros de traballo, xefes ou supervisores, así como cos usuarios ou beneficiarios da nosa actividade laboral, pode aumentar o risco de que se produzan

conflitos ou situacións de tensión. Por iso, é fundamental estar preparados e contar con ferramentas para previr e tratar estes escenarios de forma efectiva.

A agresión verbal é un problema serio que debe detectarse o antes posible, xa que o dano que pode recibir a vítima poder ser considerable, e incluso pode chegar a converterse nun problema maior. Dende chegar a ter medo a “acudir ao traballo” ou crer que como persoal laboral ou funcionario estás obrigado a “aguantar o que che boten”. Ademais, isto pode provocar que se acabe interiorizado a mensaxe do medo ou de “non son capaz”, chegando á depresión. A Organización Mundial da Saúde (OMS) afirma que máis do 5% dos adultos do mundo sofre por depresión, e que é a principal causa mundial de discapacidade.

Todo isto lévanos a unha reflexión, como é a de capacitar aos traballadores e traballadoras para que dispoñan dunhas pautas ou protocolos de marcado carácter práctico que lle permitan prever, detectar, actuar e xestionar estes graves riscos laborais de carácter psicosocial.

BLOQUE DE CONTIDOS.

I. Pautas para a identificación e o procedemento de actuación ante as Condutas Verbais Desafiantes, tanto entre compañeiros, como na prestación de servizo a os usuarios.

II. Principios e tácticas para xerar submisión voluntaria en situacións tensas como pode ser un cliente, usuario ou compañeiro alterado.

III. Análise de situacións de agresións e ferramentas para xestionalas.

IV. Ferramentas e técnicas para fortalecer a autoestima, empatía e autocontrol.

V. Xestión dunha forma inicial os conflitos derivados das ameazas ou agresións xurdidas nas entornas laborais.

AVALIACIÓN E CERTIFICACIÓN:

Os asistentes que, cumprindo co requisito de asistencia a esta actividade segundo a orde que regula esta convocatoria, recibirán un diploma acreditativo da súa asistencia.

co financiamento de

