



## PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2023

### DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGFP  
ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS  
ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción Formativa nº		Denominación:	MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO FÍSICO Y/O PSICOLÓGICO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE 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			

Fecha de Impartición: Del 24 al 7 de Mayo

#### Contenidos:

**Unidad 1.- Atención a los usuarios de servicios públicos: situaciones de conflictividad.**

**Unidad 2.- Modos de prevención de conflictos (I): Técnicas de comunicación.**

**Unidad 3.- Modos de prevención de conflictos (II): Estrategias y herramientas.**

**Unidad 4.- Manejo del usuario difícil.**

**Unidad 5.- La agresión: cómo prevenir y actuar ante una agresión física.**

**Unidad 6.- Riesgo Psicológicos: Estrés laboral y síndrome de Burnout.**