

ACTIVIDAD	ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EMERGENCIAS
CLAVE LOCALIDAD/EDICIÓN	2014.00.B.12 Mérida
OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar las actividades de atención telefónica dentro del entorno laboral del Centro 112. • Mejorar y reforzar los conocimientos y las habilidades en el campo de la comunicación, autocontención y contención del interlocutor. • Identificar situaciones que requieren una atención urgente y emergente.
CONTENIDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas y herramientas necesarias para establecer una buena comunicación. 2. Atención telefónica en emergencias básica en lengua inglesa y portuguesa. 3. Contención propia y del interlocutor. 4. Atención telefónica en casos de violencia de género, regulación de la demanda / asistencia y casos especiales. 5. Estudio de la terminología específica en los distintos sectores dentro del ámbito de las urgencias y emergencias (sanitaria, seguridad y extinción de incendios).
PLAZAS	20
DESTINATARIOS	Empleados públicos de la Junta de Extremadura que trabajen como Operadores de Demanda / Respuesta, Jefes de Sala, Técnicos Sectoriales y Personal de Planificación y Administración del Centro 112 de Extremadura.
CRITERIOS ESPECÍFICOS DE SELECCIÓN	Tendrán preferencia los Operadores de Demanda / Respuesta y los Jefes de Sala del Centro 112 de Extremadura.
CALENDARIO Y LUGAR	Días 2, 3, 4 y 5 de junio Mérida
HORARIO	De 9:00 a 14:00 horas todos los días
DURACIÓN	20 horas
FINANCIACIÓN	Fondos de Formación para el Empleo en las Administraciones Públicas