



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía no Servizo Público de Emprego

CONVOCATORIA: Convocatoria Emprego 2

GRUPO: Cursos Convenios

ÁREA: Consellería de Emprego, Comercio e Emigración

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	CONVENIO	HORAS:	30
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2022
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1

DATA MATRÍCULA: Do 01/09/2022 - 09:00h ao 09/09/2022 - 23:55h

RESPONSABLE: ANTELO ROMERO, MARÍA LORENA [maria.lorena.antelo.romero@xunta.gal]

2. DESCRICIÓNS

DESCRICIÓN CURSO

Comprensión das situacións no desenvolvemento do posto de traballo de atención ao público. Aplicación de técnicas para a resolución de situacións.

DESTINATARIOS

Persoal funcionario e laboral das oficinas de emprego, da Dirección Xeral de Formación e Colocación, da Dirección Xeral de Relacións Laborais, da Dirección Xeral de Emprego, Traballo Autónomo e Economía Social e persoal da área de emprego das Xefaturas Territoriais da Consellería de Emprego e Igualdade.

PROGRAMA

Relacións interpersoais. A intelixencia emocional, empatía.
Clima, espazo e acollida. Estrés laboral e factores.
Suposto de obxectividade, a imaxen negativa, crenzas e sesgos na percepción.
Comunicación escrita e oral. Elementos da comunicación, regras, estilos e asertividade. A chamada telefónica.
A escoita activa e técnicas de asertividade.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Preferentemente, e por esta orde:

1. Persoal destinado nas oficinas de emprego de Emprego Galicia
2. Persoal das Xefaturas Territoriais e SSCC destinado nos servizos de formación e colocación.
3. Persoal das Xefaturas Territoriais e SSCC destinados noutros servizos da área de emprego da Consellería de Emprego e Igualdade.
4. Resto do persoal da Xunta de Galicia.

3. DATOS EDICIÓN

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 19/09/2022 a 18/10/2022

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 21/10/2022 ás 17:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

Exame en liña