



## 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

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

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

## 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**

Exame en liña