



## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** Atención á cidadanía

**CONVOCATORIA:** Convocatoria ENTES PÚBLICOS

**GRUPO:** Cursos Autonómico

**ÁREA:** Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	APROVEITAMENTO	<b>PLAN:</b>	F. FINALISTAS	<b>HORAS:</b>	25
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AUTONÓMICA	<b>ESTADO:</b>	CONVOCADO	<b>ANO:</b>	2017
<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	TELEFORMACIÓN	<b>TIPOLOXÍA:</b>	XERAL	<b>EDICIÓNS:</b>	1

**DATA MATRÍCULA:** Do 08/03/2017 - 08:00h ao 17/03/2017 - 14:00h

**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 de Entes Públicos de Galicia e Institucións Públicas Autonómicas.

### PROGRAMA

Relacións interpersoais. A intelixencia emocional, empatía.  
Clima, espazo e acollida. Estrés laboral e factores.  
Suposto de obxectividade, a imaxe 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

Cráterios xerais da EGAP, segundo a Resolución do 4 de xaneiro de 2008 (DOG do 10 de xaneiro de 2008).

### 3. DATOS EDICIÓN

**T01**

**LOCALIDADE:** TELEFORMACIÓN

**INICIO / FIN:** 25/09/2017 a 19/10/2017

**NUM. PRAZAS:** 50

**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

**DATA EXAME:** 25/10/2017 ás 13:00h

#### **DOCENTES NOMEADOS**

BELEN PENA FUENTES

#### **LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME**

**AULA 3 (Informática):** O día 25 de outubro de 13:00 a 13:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

**AULA 4 (Informática):** O día 25 de outubro de 13:00 a 13:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA