



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria autonómico 1º semestre

GRUPO: Cursos Autonómico

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	25
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2021
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	2
DATA MATRÍCULA: Do 19/02/2021 - 08:00h ao 04/03/2021 - 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 ao servizo da administración xeral da comunidade autónoma de Galicia, das entidades públicas instrumentais e da administración institucional.

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

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

3. DATOS EDICIÓNS

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN		INICIO / FIN: 15/03/2021 a 14/04/2021	
NUM. PRAZAS: 50	ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)		DATA EXAME: 19/04/2021 ás 17:30h
DOCENTES NOMEADOS			
BELEN PENA FUENTES			
LUGAR DE REALIZACIÓN			
Exame final en liña			

T02**LOCALIDADE:** TELEFORMACIÓN**INICIO / FIN:** 13/09/2021 a 07/10/2021**NUM. PRAZAS:** 50**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:** 14/10/2021 ás 17:30h**DOCENTES NOMEADOS**

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

Exame final en liña