ESCOLA GALEGA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA DA ACTIVIDADE FORMATIVA
FC21147

1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: convocatoria extraordinaria

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:**	1

DATA MATRÍCULA: Do 12/05/2021 - 08:00h ao 20/05/2021 - 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:** 14/10/2021 a 10/11/2021
NUM. PRAZAS: 50	**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	**DATA EXAME:** 15/11/2021 ás 19:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

Exame final de liña