



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

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 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 aollida. 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

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: 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 DO EXAME

Exame final de liña