



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria autonómico 1ª 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:	2022
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	2
DATA MATRÍCULA: Do 16/02/2022 - 08:00h ao 01/03/2022 - 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 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: 23/03/2022 a 22/04/2022	
NUM. PRAZAS: 50	ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)		DATA EXAME: 26/04/2022 ás 16:30h
DOCENTES NOMEADOS			
BELEN PENA FUENTES			
LUGAR DE REALIZACIÓN			
En liña			

T02**LOCALIDADE:** TELEFORMACIÓN**INICIO / FIN:** 17/10/2022 a 10/11/2022**NUM. PRAZAS:** 50**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:** 15/11/2022 ás 17:30h**DOCENTES NOMEADOS**

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

En liña