ESCOLA GALEGA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA DA ACTIVIDADE FORMATIVA
LO20007

1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria Local

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	**PLAN:**	F. FINALISTAS	**HORAS:**	25
ADMINISTRACIÓN:	LOCAL	**ESTADO:**	CONVOCADO	**ANO:**	2020
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	**TIPOLOXÍA:**	XERAL	**EDICIÓNS:**	1

DATA MATRÍCULA: Do 21/03/2020 - 08:00h ao 01/04/2020 - 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 das entidades locais da Comunidade Autónoma de Galicia.

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:** 20/05/2020 a 15/06/2020
NUM. PRAZAS: 50	**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	**DATA EXAME:** 19/06/2020 ás 17:30h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

A CORUÑA: Soto do Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Praza Luis Seoane s/n.
FERROL: 1ª planta, Oficina Coordinadora da Delegación de Presidencia e Administración Pública,Praza Camilo José Cela, s/n.
LUGO: Baixo, 2º, Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Ronda da Muralla, 70.

OURENSE: 7ª andar, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Habana, 79.
PONTEVEDRA: Baixo, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. María Victoria Moreno, 43.
VIGO: 8º andar, Edificio Administrativo, Praza da Estrela, 9A.