



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: LOCAL, convocatoria

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN: APROVEITAMENTO **PLAN:** F. FINALISTAS **HORAS:** 25

ADMINISTRACIÓN: LOCAL **ESTADO:** CONVOCADO **ANO:** 2025

MOD.IMPARTICIÓN: TELEFORMACIÓN **TIPOLOXÍA:** XERAL **EDICIÓNS:** 1

DATA MATRÍCULA: Do 07/03/2025 - 09:00h ao 13/03/2025 - 14:00h

2. DESCRICIÓNS

DESCRIPCIÓN 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.

3. DATOS EDICIÓNS

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN **INICIO / FIN:** 16/09/2025 a 10/10/2025

NUM. PRAZAS: 50 **ESTADO:** NORMAL **DATA EXAME:** 14/10/2025 ás 17:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

Proba final en liña.