

FICHA DE LAS EDICIONES DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS APROBADAS

Año: 2024
Plan: PLAN DE FORMACION 2024
Programa: FORMACIÓN DE PERFECCIONAMIENTO
Modo de gestión: INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACION PUBLICA
Modo de impartición...: PRESENCIAL
Órgano Gestor.....: DELEGACIÓN DEL GOBIERNO DE HUELVA
Clave.....: DJAH24F-PP02

Denominación

Habilidades Sociales en la Atención a la Ciudadanía

Objetivos

Aplicar herramientas y habilidades comunicativas que permitan atender a la ciudadanía de forma óptima, minimizando el riesgo personal y garantizando la prestación de un servicio público de calidad.

Contenido

1. La Administración Pública y la ciudadanía
 - 1.1 Los derechos de la ciudadanía
 - 1.2 Los servicios de calidad
2. Comunicación
 - 2.1 La comunicación humana
 - 2.2 Programación Neurolingüística como un vehículo para mejorar la comunicación
3. Habilidades Sociales
 - 3.1 Interacción social: prejuicios, expectativas y primeras impresiones
 - 3.2 Estilos de interacción social: agresivo asertivo y pasivo
 - 3.3 Escucha activa y empatía
 - 3.4 El equipo de trabajo y la eficacia en la comunicación
4. Los conflictos
 - 4.1 El conflicto interno: Estar quemado. El estrés y sus consecuencias.
 - 4.2 El conflicto externo: Situaciones conflictivas con la ciudadanía. Las quejas

Destinatarios

Personas cuyo puesto de trabajo tenga trato directo con la ciudadanía.

Nº horas lectivas: 25

Prueba de Evaluación: S

Nº participantes: 20

Datos de Celebración

Lugar de celebración: DELEG. HACIENDA, Sala de juntas (planta sótano), C/ Los Mozárabes, n.º 8, Huelva
Provincia: HUELVA
Fecha: 11/11/2024 - 14/11/2024
Horario: DE 08:00 A 14:15 HORAS

Otros: ROGAMOS RESPONDAN A ESTE E-MAIL CONFIRMANDO SU ASISTENCIA O RENUNCIANDO, EN SU CASO.

1.- Cuando una persona seleccionada para una acción formativa no pueda asistir, deberá comunicarlo por escrito acompañando justificación, en el plazo de siete días naturales anteriores al inicio de la acción, a fin de cubrir su vacante con otras solicitudes. En caso contrario, no serán seleccionadas en la convocatoria del próximo año, salvo que acrediten una causa justificada y la comuniquen antes del inicio de la acción formativa o en el momento que sobrevenga la causa.

2.- Finalizado el curso recibiréis un correo electrónico con la ENCUESTA DE VALORACIÓN de la acción formativa, teniendo 7 DÍAS para contestarla. Os rogamos vuestra colaboración, ya que vuestras respuestas nos permiten evaluar la calidad de la acción formativa con el objetivo de lograr la excelencia que queremos para vuestra formación.

3.- El equipo docente que impartirá la acción formativa es el siguiente:

D^a. Paloma García de Vinuesa Garijo (Trabajadora Social. Especialista en Coaching de Equipos, en Gestión Emocional y en Mediación y Gestión de Conflictos).

D. Manuel Ángel Moreno Alfonso (Oficina de Calidad de los Servicios. DT de Justicia, Administración Local y Función Pública en Huelva).