

Denominación:	Habilidades Sociales en la Atención a la Ciudadanía		
Horas:	25		
Clave:	JA25PF-PHP10	Año:	2025
Órgano gestor:	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA D.T. DE JAÉN	Cod. Sirhus	J0264
Programa:	Perfeccionamiento Horizontal	Plazas:	20
Modalidad:	PRESENCIAL	Evaluación:	Si
Personas destinatarias:	Personas cuyo puesto de trabajo tenga trato directo con la ciudadanía.		
Datos de Celebración			
Lugar de celebración:	Biblioteca pública, C/ Santo Reino, nº 1 de Jaén.		
Provincia:	JAÉN	Fecha inicio:	07/04/2025
Horario:	07/04/2025 9:00 - 14:30	Fecha fin:	11/04/2025
	08/04/2025 9:00 - 14:30		
	09/04/2025 9:00 - 14:30		
	10/04/2025 9:00 - 14:30		
	11/04/2025 9:00 - 12:00		
IMPORTANTE:	Las personas destinatarias deberán encontrarse en servicio activo, o hallarse en la situación de excedencia prevista en los artículos 89.3 (agrupación familiar), 89.4 (cuidado de familiares) y 89.5 (razón de violencia de género) del Estatuto Básico del Empleado Público. En todos los casos las condiciones generales y requisitos de participación deberán cumplirse tanto en el momento de la convocatoria como en las fechas de inicio de cada acción programada.		
Equipo Docente:	D. Rafael Estrella Cañada. Doctor "Cum Laude" en Psicología por la Universidad de Jaén.Amplia experiencia docente en actividades formativas sobre comunicación, mindfulness y desarrollo de 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 Neuroliguística 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