

Denominación:	Habilidades Sociales en la Atención a la Ciudadanía		
Horas:	25		
Clave:	HU25PF-PHP8	Año:	2025
Órgano gestor:	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA D.T. DE HUELVA	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:	DELEGACIÓN DE HACIENDA, SALA DE JUNTAS (PLANTA SÓTANO), C/ Los Mozárabes, n.º 8, 21002 Huelva.		
Provincia:	HUELVA	Fecha inicio:	10/10/2025
Horario:	10/10/2025 8:30 - 14:30 14/10/2025 8:30 - 15:00 15/10/2025 8:30 - 15:00 16/10/2025 8:30 - 14:30	Fecha fin:	16/10/2025

IMPORTANTE: UNA VEZ RECIBIDO EL CORREO DE ADMISIÓN AL CURSO, LAS PERSONAS SELECCIONADAS DEBEN CONFIRMAR SU ASISTENCIA (O, EN SU CASO, LA RENUNCIA JUSTIFICADA AL MISMO) LO ANTES POSIBLE, MEDIANTE UN CORREO ELECTRÓNICO DIRIGIDO A:
formacion.dthuelva.cjalfp@juntadeandalucia.es

1.- Cuando una persona seleccionada para una acción formativa NO PUEDA ASISTIR, deberá comunicarlo por escrito, acompañando justificación, lo más pronto posible, antes del inicio del curso o en el momento en que sobrevenga la causa, a fin de cubrir su vacante con otras solicitudes. En caso contrario, no será seleccionada en la siguiente convocatoria, salvo que acredite una causa justificada de renuncia y la comunique debidamente.

2.- CERTIFICACIÓN DE ASISTENCIA: las personas admitidas al curso deben asistir al menos al 80% de las horas presenciales y realizar las actividades que proponga el equipo docente durante la impartición. CERTIFICACIÓN DE APROVECHAMIENTO: además de cumplir lo anterior, tendrá que superar la prueba de evaluación correspondiente.

3.- Finalizado el curso recibirás 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 permiten al IAAP evaluar la calidad de la acción formativa con el objetivo de lograr la excelencia que queremos para vuestra formación.

Equipo Docente: Paloma García de Vinuesa Garijo. Trabajadora Social, con amplia experiencia en docencia de cursos del IAAP. Especialista en Coaching de Equipos, en Gestión Emocional y en Mediación y Gestión de Conflictos.
Manuel Ángel Moreno Alfonso. Responsable de la Oficina para la Calidad de los Servicios. Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Huelva.

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