

Denominación:	Habilidades Sociales en la Atención a la Ciudadanía		
Horas:	25:00		
Clave:	CA26PF-PHP2	Año:	2026
Órgano gestor:	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA D.T. DE CÁDIZ	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:	CÁDIZ		
Provincia:	CÁDIZ	Fecha inicio:	24/09/2026
Horario:	24/09/2026 8:00 - 14:30 25/09/2026 8:00 - 14:00 28/09/2026 8:00 - 14:30 29/09/2026 8:00 - 14:00	Fecha fin:	29/09/2026
IMPORTANTE:	LAS PERSONAS SELECCIONADAS DEBEN CONFIRMAR SU ASISTENCIA O RENUNCIA, 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 recibirás un correo electrónico con la ENCUESTA DE VALORACIÓN de la acción formativa, teniendo 7 DÍAS para contestarla. Os rogamos colaboración ya que las respuestas nos permiten evaluar la calidad de la acción formativa con el objetivo de lograr la excelencia que queremos para vuestra formación. 3.- 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:	María del Carmen Velasco Almirón. Licenciada en Psicología, funcionaria de carrera en el Ayto de San Fernando, Servicio de Atención a Familias e Infancia de la Delegación de Servicios Sociales. Docente del IAAP.		
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