

PROGRAMA FORMATIVO		AC09P004
ÁREA DE CAPACITACIÓN	<b>Código</b>	AC09
	<b>Denominación</b>	ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SPE
IDENTIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN	<b>Denominación</b>	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO
MODALIDAD DE IMPARTICIÓN	Presencial, On-line	
DURACIÓN TOTAL	30 horas	
PERSONAS DESTINATARIAS	Personal del Servicio Público de Empleo.	
OBJETIVO GENERAL	Comprensión de las diferentes situaciones generadas durante el desarrollo del puesto de trabajo con tareas de atención al público. Aplicación de técnicas para la resolución de conflictos.	
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales. La inteligencia emocional, empatía.</li> <li>• Clima, espacio y acogida. Estrés laboral y factores.</li> <li>• Supuesto de objetividad, la imagen negativa, creencias y sesgos en la percepción.</li> <li>• Comunicación escrita y oral. Elementos de la comunicación, reglas, estilos y asertividad. La llamada telefónica.</li> <li>• La escucha activa y técnicas de asertividad.</li> </ul>	