

**ACCIÓN FORMATIVA: CLAVE: 05 (02)-EXT/2024**  
**“CURSO TEÓRICO - PRÁCTICO DE FORMACIÓN EN HABILIDADES SOCIALES”.**

**Objetivos:**

El objetivo del curso de habilidades sociales y comunicación, se centra en mejorar las capacidades de interacción y comunicación de los empleados públicos con los clientes y usuarios. Los objetivos específicos son:

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva.
- Fomentar la empatía y la escucha activa.
- Fortalecer la capacidad de manejar situaciones difíciles.
- Promover una actitud positiva y de servicio.
- Incrementar la confianza y autoestima.
- Mejorar el trabajo en equipo.

**Destinatarios:**

Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo.

**Contenidos:**

1. Introducción a las habilidades sociales y la comunicación interpersonal.
2. Desarrollo de habilidades de escucha activa.
3. Comunicación verbal y no verbal.
4. Manejo de quejas y conflictos.
5. Empatía y asertividad.
6. Manejo del estrés.
7. Trabajo en equipo y resolución de conflictos.

**Duración:** 10 horas lectivas, durante 2 días (15 y 16 de abril 2024):.

**Modalidad:** Presencial

**Número de asistentes:** Máximo 25.

**Lugar de realización :** Instituto de Consumo de Extremadura.

**Plazo de inscripción:** Hasta cubrir las plazas disponibles o hasta el día 10 de abril de 2024.

**Organización:**

Sección de Información, Formación y Educación del INCOEX de la Junta de Extremadura.  
Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2024 (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO de 2024)**, promovido por la **DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030** y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), para el año 2024 en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”*

<b>Csv:</b>	FDJEXQAM4CQJH26YM3QDFKGW5LD6ZN	<b>Fecha</b>	25/03/2024 11:06:30
<b>Firmado Por</b>	ROSA ALVAREZ FERNANDEZ - La Directora General Del Incoex		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf">https://sede.gobex.es/SEDE/csv/codSeguroVerificacion.jsf</a>	<b>Página</b>	1/1

