

NOMBRE CURSO	<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA CON EL CIUDADANO. GESTIÓN DE CONFLICTOS (2025FC035_01 )</b>
CARGA LECTIVA	20
ÁREA FORMATIVA	2025 ESPECIFICA DETERMINADOS COLECTIVOS
FECHA DE INSCRIPCIÓN	03/07/25 - 10/09/25
MODALIDAD	Presencial en horario de De 09:00 a 14:00 h
FECHAS CELEBRACIÓN	Del 29 de septiembre al 2 de octubre De 09:00 a 14:00 h
RANGO FECHAS CELEBRACIÓN	Entre el 29/09/25 y el 02/10/25
MODALIDAD	Presencial
LUGAR DE IMPARTICIÓN	ALGECIRAS
DESCRIPCIÓN/ OBJETIVO	<i>Mejorar las habilidades de comunicación de los agentes al dirigirse al ciudadano.</i>  <i>Evitar la utilización de términos excluyentes en la comunicación.</i>  <i>Fomentar el diálogo constructivo con los ciudadanos.</i>  <i>Capacitar al agente en la resolución de conflictos mediante el diálogo.</i>  <i>Implementar técnicas de negociación, para la mejor resolución de problemas.</i>  <i>Promover el lenguaje inclusivo, especialmente en el trato con determinados colectivos.</i>
CONTENIDOS DEL CURSO	Tema 1. Habilidades comunicativas y estilos comunicativos Tema 2. Sesgos de la comunicación Tema 3. Negociación Tema 4. Resolución de quejas y reclamaciones Tema 5. Intervención con colectivos específicos Tema 6. Gestión de conflictos.
DOCENTE/S	ANTONIO JESUS PEREZ GARCIA