

### D. ÁREA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

#### **CURSO SOBRE COMUNICACIÓN ESTRATEGICA PARA PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

##### **OBJETIVOS:**

Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación, pero desde un punto de vista muy práctico y aplicado al trabajo de un profesional que tiene que estar atendiendo al público.

##### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja que entre sus funciones esta la atención al público.

##### **CONTENIDO:**

- El uso apropiado de la presencia y de las palabras.
- Clasificación de las personas para alcanzar el cumplimiento de objetivos profesionales.
- Emplear la empatía estratégica para contactar con las necesidades del público.
- Clasificación de las situaciones profesionales.
- Como calmar a los demás, reducir resistencias y mantener el control de las situaciones profesionales.
- En que momento las palabras fallan.

##### **DURACIÓN:**

16 horas.

##### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

##### **FECHAS:**

Del 3 al 6 de noviembre.

##### **HORARIO:**

9 a13 horas.



### **CURSO SOBRE REDACCIÓN EFICAZ DE INFORMES**

#### **OBJETIVOS:**

Hacerse consciente de la importancia de comunicarse eficazmente por escrito en la Administración hoy.

Conocer los principios que sustentan la elaboración eficaz de informes.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- Introducción.
  - Importancia de una comunicación escrita eficaz hoy en la administración.
  - ¿Qué es comunicar? Esquema de la comunicación escrita. Diferencias con la comunicación oral.
- Fundamentos para una comunicación escrita eficaz.
  - La situación comunicativa.
  - El autor.
  - El destinatario.
  - El objetivo de comunicación.
  - El mensaje.
- La planificación del informe.
  - Organizar el informe.
  - Seleccionar las ideas.
  - Organizar las ideas.
  - Conectar las ideas.
  - La estructura de un informe paso a paso.
- La redacción del informe.
  - La redacción.
  - Normas lingüísticas.
  - El léxico.
  - La frase.
  - El párrafo.
  - El texto.
  - Ejercicios.
  - La presentación del informe.
  - La revisión del informe.
  - Bibliografía.

#### **DURACIÓN:**

16 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.



# PLAN DE FORMACIÓN 2014

## Área Información y Atención al Público



Escuela Riojana  
de Administración  
Pública

**FECHAS:**

Del de 6 a 9 de octubre.

**HORARIO:**

9 a 13 horas.



CERTIFICADO  
DE EXCELENCIA  
RECONOCIMIENTO DE

ORO



SELLO AEVAL  
EXCELENCIA

MODELO EFQM

### **CURSO SOBRE MEJORA DE LAS RELACIONES CON USUARIOS DÍFICILES**

#### **OBJETIVOS:**

Potenciar habilidades de comunicación, para aumentar la capacidad de influir, incluso en situaciones delicadas y/o conflictivas, a través del conocimiento de uno mismo, para actuar con seguridad y confianza, libres de estrés.

Adquirir habilidades que les permitan manejarse con éxito tanto en situaciones conflictivas como con aquellas tipologías del ser humano más conflictivas a través del dominio de la comunicación asertiva.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- La comunicación eficaz.
- Personas conflictivas: tipologías más frecuentes.
- Aprende a decir que no.
- Aumenta tu eficacia en situaciones conflictivas.
- Claves en la atención telefónica.
- ¿Tengo yo estrés?
- Aumenta tu energía y relájate.
- Plan personal para mejorar tu comunicación en situaciones conflictivas.

#### **DURACIÓN:**

15 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

Del 17 al 19 de marzo.

#### **HORARIO:**

9 a 14 horas.



### **CURSO SOBRE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

#### **OBJETIVOS:**

Introducir el concepto de Administración Electrónica y los distintos tipos de procedimientos y servicios que engloba. Conocer los aspectos jurídicos de la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos previstos en la ley 11/2007, de 22 de junio.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- Ámbito de aplicación de la ley 11/2007.
- Derecho del ciudadano a relacionarse con las AAPP por medios electrónicos.
- Régimen jurídico de la Administración electrónica.
- Gestión electrónica de los procedimientos
- Cooperación entre Administraciones Públicas.
- Proyectos realizados y en elaboración en nuestra Administración

#### **DURACIÓN:**

15 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal especializado de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **FECHAS:**

Del 3 al 5 de marzo.

#### **HORARIO:**

9 a 14 horas.



### **CURSO SOBRE COMUNICACIÓN TÁCTICA PARA AGENTES FORESTALES NIVEL BÁSICO**

#### **OBJETIVOS:**

Desarrollar competencias en habilidades sociales y de comunicación, pero desde un punto de vista muy práctico y aplicado al trabajo de seguridad.

#### **DESTINATARIOS:**

Agentes forestales de la Dirección General de Medio Natural.

#### **CONTENIDO:**

- Explicar los objetivos de la Defensa Verbal & Persuasión
- Rasgos de un buen profesional.
- Explicar las opciones de intervención (Pirámide uso recursos)
- 5 Situaciones cuando las palabras fallan.
- Opciones de Intervención.
- Frases tácticas (practicarlas)
- Explicar los hábitos mentales
- Conociendo tus debilidades.
- Los tres tipos de personas.
- Las esquivas verbales.
- Explicar los tres principios de Método.
- Profesional del contacto.
- El arte de la representación (Diagrama)
- Los 8 pasos tácticos en parada y control.

#### **DURACIÓN:**

8 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

12 de marzo.

#### **HORARIO:**

9 a 14 horas y de 16:00 a 19:00 horas.



### **CURSO ON LINE SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA**

#### **OBJETIVOS:**

Conocer los distintos elementos presentes en un proceso de comunicación y su utilidad en el acto comunicativo.

Aplicar estrategias de comunicación asertiva que eliminen las principales barreras de los procesos comunicativos.

Utilizar la escucha activa como medio para garantizar la fiabilidad del intercambio de información.

Detectar las principales conductas del lenguaje no verbal y su influencia en los procesos de comunicación.

Adaptar los principios de comunicación eficaz a los procedimientos de transmisión de información a través de las TIC.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- Introducción: el proceso de comunicación.
- Estrategias prácticas de comunicación asertiva.
- La escucha activa en los procedimientos de comunicación.
- El lenguaje no verbal en los procesos de comunicación.
- Netiquetas y comunicación a través de las TIC.

#### **DURACIÓN:**

20 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 31 de mayo.



### **CURSO ON LINE SOBRE ESCRITURA EFICAZ EN LA ADMINISTRACIÓN**

#### **OBJETIVOS:**

Aprender el manejo de técnicas adecuadas a la redacción de informes administrativos adecuándose a sus pautas y especificidades.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

A todos aquellos alumnos que estén interesados en adquirir las técnicas necesarias para la redacción de escritos e informes administrativos.

#### **CONTENIDO:**

- Concepto de documento.
- Tipos de Documentos Administrativos.
- Pautas para la elaboración de Documentos Administrativos.

#### **DURACIÓN:**

20 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 30 de noviembre.



### **CURSO ON LINE SOBRE TÉCNICAS DE REDACCIÓN.**

#### **OBJETIVOS:**

Ser capaz, al finalizar el curso de redactar textos de una forma correcta tanto a nivel formal como de contenidos.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- Palabras forzadas.
- Reescritura de textos.
- Estilo narrativo.
- La técnica del resumen.
- Redacción procedimental.

#### **DURACIÓN:**

20 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 30 de abril.



### **CURSO ON LINE SOBRE ASERTIVIDAD Y HABILIDADES SOCIALES.**

#### **OBJETIVOS:**

Dar a conocer los principios fundamentales de la Inteligencia Emocional y de la Psicología Positiva.

Aprender las aptitudes sociales de Inteligencia Emocional.

Desarrollar técnicas de comunicación efectiva.

Conocer la forma de utilizar los elementos de la comunicación no verbal de manera efectiva para las relaciones sociales.

Practicar las técnicas de asertividad más importantes.

Utilizar un estilo de asertivo en contrapunto en los estilos pasivo y agresivo.

Aplicar las habilidades sociales en situaciones concretas: negociaciones y manejo de conflictos personales.

Conocer los principios de la persuasión.

Desarrollar un programa personal de entrenamiento en habilidades sociales.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- Psicología Positiva e Inteligencia Emocional.
- Técnicas de comunicación asertiva.
- Desarrollo de habilidades sociales en situaciones sociales.
- Programa de entrenamiento en habilidades sociales.

#### **DURACIÓN:**

20 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 30 de abril.



### **CURSO ON LINE SOBRE ORTOGRAFÍA.**

#### **OBJETIVOS:**

Conocer las reglas básicas de la ortografía. Adquirir habilidades en el manejo de las letras, las tildes y los diferentes usos gramaticales.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Profesionales que quieran conocer los cambios que se han producido en los últimos años en las reglas ortográficas así como aquellos que quieran repasar conceptos o profundizar en el estudio de la ortografía a través de ejercicios prácticos.

#### **CONTENIDO:**

- Ortografía de las letras.
- Ortografía de las tildes.
- Y para terminar...
- Pon a prueba tus conocimientos.

#### **DURACIÓN:**

20 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 30 de junio.



### **CURSO ON LINE SOBRE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

#### **OBJETIVOS:**

Preparar para acometer una correcta atención al ciudadano, comprender las necesidades que éste tiene y cubrirlas de la mejor manera posible. Conocer la importancia que una comunicación satisfactoria tiene en el desarrollo de su trabajo, así como los diversos tipos de ciudadanos y servicios con los que se va a encontrar, dando en todo caso una importancia máxima a la calidad en el ámbito laboral.

#### **DESTINATARIOS:**

Aquellas personas que realicen su labor profesional en contacto directo con los ciudadanos.

#### **CONTENIDO:**

- La administración y el ciudadano.
- La comunicación verbal.
- Comunicación no verbal y escrita.
- Tipos de ciudadanos.
- Habilidades sociales en la atención al ciudadano.
- Necesidades y fases en la atención al ciudadano.
- El conflicto en la atención al ciudadano.
- La calidad en la atención al ciudadano.

#### **DURACIÓN:**

40 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 30 de Septiembre.



### **CURSO ON LINE SOBRE CÓMO HABLAR EN PÚBLICO.**

#### **OBJETIVOS:**

Adquirir conocimientos específicos para enfrentarse a la situación de hablar en público, una tarea difícil para muchos. Aprender a conocer las diversas situaciones que se pueden dar, los miedos más comunes, las técnicas más eficaces para afrontar el reto, la importancia clave de la comunicación verbal y no verbal, si podemos utilizar la inteligencia emocional y PNL para conseguir motivar al público. Nuestra finalidad será hacer que nosotros y las personas que nos escuchan disfruten del momento, y para ello hemos de trabajar y avanzar poco a poco.

#### **DESTINATARIOS:**

Aquellas personas que quieren introducirse en los conocimientos necesarios para mejorar la comunicación al hablar en público y hacerla más efectiva.

#### **CONTENIDO:**

- La comunicación y su importancia.
- La comunicación verbal al hablar en público.
- La comunicación no verbal al hablar en público.
- El discurso I
- El discurso II
- Miedo a hablar en público.
- Inteligencia emocional, PNL y hablar en público.
- El público. La motivación.

#### **DURACIÓN:**

40 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 31 de mayo.



### **CURSO ON LINE SOBRE COMUNICACIÓN EFICAZ AULA ABIERTA.**

#### **OBJETIVOS:**

Conocer la importancia de la comunicación en el mundo actual, sobre todo en el ámbito laboral, descubriendo las partes en que se divide la comunicación, verbal y no verbal, las habilidades sociales, la comunicación efectiva, las barreras, los tipos de comunicadores y la importancia de la calidad en este ámbito, sin olvidar lo que supone todo esto en las relaciones interpersonales, tanto en el plano laboral como personal. Aprender lo que han supuesto las nuevas tecnologías en la modificación de nuestros hábitos comunicativos, exponiendo los riesgos y oportunidades que esto conlleva. Mejorar en todo lo que tenga que ver con la comunicación, será el objetivo principal.

#### **DESTINATARIOS:**

Aquellas personas que quieren introducirse en los conocimientos necesarios para mejorar su comunicación y hacerla más efectiva.

#### **CONTENIDO:**

- La importancia de la comunicación, antecedentes y aspectos generales.
- La comunicación verbal: partes de la comunicación, niveles en la comunicación, tipos de comunicadores.
- Habilidades sociales y comunicación. La escucha activa y empatía.
- La comunicación efectiva en la empresa. Comunicación interna y externa. Los equipos de trabajo y el liderazgo.
- Comunicación no verbal: El concepto y la importancia de la comunicación no verbal. La kinesia.
- Comunicación no verbal; La paralingüística y proxémica. La comunicación escrita.
- Barreras, conflictos y miedos en la comunicación. Los rumores.
- La calidad de la comunicación en la empresa.
- Comunicación personalizada, personas con dificultades.
- Comunicación, inteligencia emocional y PNL.
- Comunicación y nuevas tecnologías I.
- Comunicación y nuevas tecnologías II.

#### **DURACIÓN:**

60 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula abierta de formación.

Plazo de realización de 2 meses.

#### **FECHAS:**

Del 1 de febrero al 30 de noviembre.

Plazo de solicitudes hasta el 30 de septiembre.

