



## "Curso teórico-práctico de formación en habilidades sociales: Habilidades de comunicación para la atención al público y para la inspección de consumo"

**Clave asignada:** 05 (01)-AN-2025

### Objetivos:

- Conocer los procesos de interacción y comunicación. Aplicación al análisis de los conflictos interpersonales y su afrontamiento.
- Adquirir habilidades para disminuir las probabilidades de conflictos en las situaciones complejas de comunicación.
- Poner en práctica recursos para solucionar, en la medida de lo posible, los conflictos una vez que se han producido.

**Destinatarios:** Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo

**Fecha:** 10, 11 y 12 de junio

### Contenidos:

#### DÍA 10 de junio

09:00	<b>Entrega de documentación. Presentación del Curso.</b>
09:00-11:00	<b>La comunicación verbal y no verbal en el trabajo</b> <i>Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico</i>
11:00–11:30	<b>Pausa</b>
11:30-13:30	<b>Importancia de las reglas y los objetivos en la comunicación para conseguir una comunicación más eficaz.</b> <i>Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico.</i>
13.30-14.30.	<b>Prácticas: ¿Cómo organizar los objetivos en la comunicación para conseguir mejores resultados?</b> <i>Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico.</i>
14.30 a 16.00.	<b>Pausa - Almuerzo de trabajo</b>
16:00–18:00	<b>¿Cuáles son los principales obstáculos que podemos encontrar en la comunicación?</b> <i>Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico</i>



18.00 -19.00.

**Prácticas: Análisis de situaciones de comunicación en video.**

*Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico*

### DÍA 11 de junio

09:00-11:00

**Recursos facilitadores que podemos poner en práctica en la comunicación I.**

*Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico*

11:00–11:30

**Pausa**

11.30- 12.30

**Recursos facilitadores que podemos poner en práctica en la comunicación II.**

*Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico*

12:30–14:30

**Casos prácticos: aprender a detectar los obstáculos que se producen en la comunicación. Re-elaboración de casos aplicando los recursos facilitadores adecuados a cada situación.**

*Ponente: Antonio Raya Trenas. Doctor en Psicología. Profesor del Máster de Cultura de Paz. Universidad de Granada.*

14.30 a 16.00

**Pausa - Almuerzo de trabajo**

16:00–18:00

**Los estilos de comunicación: características verbales y no verbales**

*Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico*

18.00 -19.00

**Prácticas. Hasta qué punto utilizamos un estilo que nos ayude en la comunicación en la práctica.**

*Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico*

### DÍA 12 de junio

09:00-11:00.

**Estilos de comunicación: rasgos comunes y rasgos distintivos.**

*Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico.*

11:00–11:30

**Pausa**

11.30 – 13.30

**¿En qué situaciones es difícil comunicarse asertivamente?**

**Conclusiones y recomendaciones finales: aplicación de lo aprendido a casos prácticos.**



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO  
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE  
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL  
DE COORDINACION,  
CALIDAD Y COOPERACION  
EN CONSUMO

*Ponente: María José Pino Osuna. Catedrática de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico*

13.30

**Despedida. Evaluación del curso.**

**Duración:** 3 días: 20 horas lectivas

**Número de asistentes:** 30

**Lugar y fecha de celebración:**

- Granada, Escuela Andaluza de Salud Pública. Fechas 10, 11 y 12 de junio

**Organización:**

Dirección General de Consumo. Junta de Andalucía.

Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

### **INSCRIPCIÓN**

Podrán realizar la inscripción en el curso los empleados públicos de cualquiera de las Administraciones (Estatal, Autonómica o Local) con competencia en materia de Consumo.

**El plazo y el formulario de inscripción estará abierto hasta el 23 de mayo o hasta alcanzar el cupo máximo de solicitudes. Las plazas son limitadas. Para realizar la inscripción hay que:**

- a) Realizar la inscripción en: <https://easp.ws/c/GRZ24T>



**b) Enviar el archivo "solicitud de inscripción" (descargable en el enlace anterior) firmado por un superior jerárquico a: [gestion.academica.easp@juntadeandalucia.es](mailto:gestion.academica.easp@juntadeandalucia.es)**

*"Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2025** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2025), 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 del año 2025, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–, en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (AFEDAP)".*