



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

Curso teórico-práctico en habilidades sociales: Habilidades de comunicación para la atención al público y la inspección consumo. Edición Online.

Clave asignada: 05 (02)-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

Duración: 20 horas lectivas

Número de asistentes: 30

Fecha: Del 17 al 21 de noviembre de 2025

Lugar de celebración: Plataforma de Videoconferencias ZOOM.

Lunes, 17 de noviembre

08:30 – 10:30: La comunicación verbal y no verbal en el trabajo.

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

10:30 - 11:00: Descanso

11:00 - 13:00: Importancia de las reglas y los objetivos en la comunicación para conseguir una comunicación más eficaz.

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

Martes, 18 de noviembre

08:30 - 10:30: Prácticas: ¿Cómo organizar los objetivos en la comunicación para conseguir mejores resultados?

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

10:30 - 11:00: Descanso



11:00 - 13:00: ¿Cuáles son los principales obstáculos que podemos encontrar en la comunicación?

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

Miércoles, 19 de noviembre

08:30 - 10:30: Prácticas: Análisis de situaciones de comunicación en video.

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

10:30 - 11:00: Descanso

11:00 - 13:00: Recursos facilitadores que podemos poner en práctica en la comunicación I

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

Jueves, 20 de noviembre

08:30 - 10:30: Recursos facilitadores que podemos poner en práctica en la comunicación

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

10:30 - 11:00: Descanso

11:00 - 13:00: 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.*

Viernes, 21 de noviembre

08:30 - 10:30: Los estilos de comunicación: características verbales y no verbales.

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

10:30 - 11:00: Descanso

11:00 - 13:00: Prácticas: Estilos de comunicación: rasgos comunes y rasgos distintivos. ¿En qué situaciones es difícil comunicarse asertivamente? Conclusiones y recomendaciones finales: aplicación de lo aprendido a casos prácticos.

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



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE
CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL
DE COORDINACION,
CALIDAD Y COOPERACION
EN CONSUMO

Duración: 5 días: 20 horas lectivas

Número de asistentes: 100

Lugar y fecha de celebración:

- Plataforma de Videoconferencias ZOOM. Del 17 al 21 de noviembre de 2025

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 7 de noviembre o hasta alcanzar el cupo máximo de solicitudes. Las plazas son limitadas. Para realizar la inscripción hay que:

- a) Realizar la inscripción en: <https://eu-s.zoom.us/j/98542345678>



- b) Enviar el archivo "solicitud de inscripción" firmado por un superior jerárquico a: 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**)".*