



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



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

DIRECCION GENERAL DE CONSUMO

SUBDIRECCION GENERAL DE COORDINACION, CALIDAD Y COOPERACION EN CONSUMO

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/m/bUbWsn9MD>



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)".