



**UNIVERSIDAD DE JAÉN**

*Servicio de Personal  
Sección de Promoción Social*

## **CONVOCATORIA CURSO DE FORMACIÓN.**

### **“ TALLER DE GESTIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO “**

**Tipo de formación:** carácter general. Prevención de Riesgos Laborales.

**Destinatarios:** PAS adscrito a los Servicios/Unidades de:

- Atención y Ayudas al Estudiante.
- Gestión Académica.
- Gestión de las Enseñanzas
- Informática.

#### **Objetivo:**

Este curso nos proporciona las habilidades y técnicas necesarias para saber manejar las situaciones conflictivas desde nuestro autoconocimiento y el de los demás, ya sean usuarios/as o compañeros/as.

Contenidos:

- Atención al usuario.
- Orientación al servicio.
- La comunicación como herramienta profesional.
- Habilidades avanzadas de comunicación.
- Negociación, resolución de conflictos y gestión de reclamaciones.

**Duración del curso:** 8 horas.

**Nº de grupos:** 1. (si el número de solicitudes supera el número de plazas ofertadas, se valorará la realización de más grupos)

**Nº plazas:** máximo 30.



**UNIVERSIDAD DE JAÉN**

*Servicio de Personal  
Sección de Promoción Social*

**Fechas:** 23 y 24 de noviembre de 2021.

**Horario:** 9.30 a 13.30 horas.

**Lugar:** Sala de Juntas del Edf. D-1 – Las Lagunillas

**Formadores:** Adecco Training

**Solicitudes:** El plazo de solicitudes finaliza a las 14 horas del día 29 de octubre de 2021.

**Solicitud PAS:** <https://www.ujaen.es/servicios/servpod/formacion-del-personal-administracion-y-servicios>

**Acreditación:** Se otorgará certificado de asistencia, siempre que se asista al menos al 100 por 100 del horario lectivo total del curso.

Jaén, 11 de octubre de 2021