

Comune di Prato - Servizio Organizzazione. Gara per i servizi di formazione del personale nell'anno 2009. Lotto C. Scheda c.2)

Titolo	La gestione dei conflitti con l'utenza
Obiettivo di Apprendimento	Sviluppare comportamenti finalizzati a contenere gli elementi di conflittualità con l'utenza individuando e valorizzando gli spazi di mediazione
Contenuti Ipotizzati	<ul style="list-style-type: none">• Analisi delle dinamiche conflittuali• Il conflitto come opportunità• La negoziazione come modalità di gestione dei conflitti• Strumenti per la trasformazione della conflittualità.
Output attesi	Il dipendente potrà gestire il rapporto con l'utenza contenendo gli elementi di conflittualità, riducendo i livelli di stress e ottimizzando i tempi
Destinatari ipotizzati	Tutti i Servizi con attività di Front office