



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2021

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGFP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS MAP

ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción Formativa nº		Denominación:	Gestión de Conflictos en la Atención al Público (ON LINE)			
		Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	40	Total Participantes	40	
Nº de Horas por Edición	30	Total Horas	30			

Fecha de Impartición: Del 13 al 26 de Septiembre

Contenidos:

Unidad 1.- El trabajo en la atención a la ciudadanía desde un enfoque interdisciplinar desde la Calidad Total.

Unidad 2.- Gestión y organización del tiempo.

Unidad 3.- El conflicto estudio y práctica de casos reales.

Unidad 4.- Resolución de problemas y toma de decisiones: estudio de casos reales y práctica.

Unidad 5.- Competencias emocionales y habilidades sociales para la mejora en la resolución de conflictos.