



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2022

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: CC.OO

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción Formativa nº	Denominación:	Atención al Usuario y Gestión de Conflictos e Instrumentos para Afrontarlos (ON LINE)			
	Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	15	Total Participantes	15
Nº de Horas por Edición	35	Total Horas	35		35

Fecha de Impartición:

Contenidos:

Unidad 1: Conocer las herramientas de ayuda para prevenir, gestionar y solucionar los conflictos.

Unidad 2: Aprender 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.

Unidad 3: Introducción al funcionamiento y estructura del sistema nacional de salud y de la ley de la dependencia, así como la acogida al usuario/a en el sistema y procedimientos administrativos.

Unidad 4: Atención a la diversidad multicultural y la comunicación como piedra angular de cualquier relación humana.

Unidad 5: Introducción a la Programación Neurolingüística (PNL).

Unidad 6: El conflicto: sus teorías, sus ventajas, su escalada y resolución.

Unidad 7: Gestionar nuestros conflictos internos, con el equipo de trabajo y con el usuario. La negociación y su efecto mágico en las relaciones con nuestro entorno personal y profesional.