


WORKSHOP LIDANDO COM SITUAÇÕES DIFÍCEIS

GESTÃO DE PESSOAS E COMPETÊNCIAS



OBJETIVO GERAL

Facilitar o entendimento dos conflitos gerados nas relações interpessoais.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Facilitar a reflexão e a identificação de aspectos que tornam uma situação mais difícil de ser administrada.
2. Instrumentalizar os participantes para o diagnóstico das relações que se estabelecem durante o ato de atender.
3. Conscientizar os participantes sobre seu papel e influência na relação de prestador de serviços.
4. Facilitar a mudança de atitude diante de situações de difícil administração.



NÚMERO DE MÓDULOS/ UNIDADES

1 Módulo (Um Encontro).



DURAÇÃO TOTAL

4 horas.



CONTEÚDO

Conceituando uma situação difícil.
Como me percebo e como sou percebido.
O papel de quem atende.
Situações de conflito e suas soluções possíveis.
A forma das negativas.
Acordos possíveis.



PÚBLICO-ALVO

Servidores da Prefeitura de Diadema que atuem em atendimento a pessoas.