



 *formazione online*

GESTIONE **dei** CONFLITTI e TECNICHE **di** NEGOZIAZIONE

13 dicembre 2023 > ore 9³⁰ - 13³⁰

Destinatari: operatori di front office; addetti alla comunicazione e allo sviluppo di processi di consultazione e partecipazione degli utenti; responsabili di gruppi di lavoro



- › Come individuare e affrontare situazioni difficili
- › Contrasti e conflitti
- › Tecniche per uscire da un conflitto
- › Il negoziato
- › Le diverse strategie negoziali
- › Concentrarsi sugli interessi, non sulle posizioni
- › Come condurre una trattativa e fronteggiare gli “sporchi trucchi” della controparte
- › Il confronto creativo come metodo di lavoro

Il corso prevede un elevato livello di interattività con i partecipanti, che potranno assimilare determinate nozioni attraverso l'esperienza diretta. Saranno inoltre utilizzate simulazioni, esercitazioni, analisi di best practice, discussione di casi presi dalla pratica quotidiana.

Docente: Angelo Ferrario, già Responsabile U.O. Comunicazione e Partecipazione del Comune di Pistoia

Quote di partecipazione:

- Per i comuni soci di Anci Toscana e Province> euro 98,00 a persona;
- Per i soggetti privati e i comuni non soci di Anci Toscana> euro 182,00 a persona;

Modalità di iscrizione:

È obbligatoria l'iscrizione compilando il form online entro e non oltre tre giorni dall'inizio al seguente link :

<https://us02web.zoom.us/meeting/register/tZwvcuqsqz4sGteBBqNmMhKXtHL7aWwBqD5t>

nel caso in cui, per particolari motivi siate impossibilitati a rispettare queste tempistiche, potete contattarci via email lascuola@ancitoscana.it oppure telefonandoci al n. 055/0935293



Modalità di pagamento:

Dipendenti PA: inviare determina di affidamento.

Privati: tramite bonifico bancario da effettuarsi una volta ricevuta la conferma iscrizione alle seguenti coordinate bancarie: IBAN: IT 59 D 02008 21506 000004697174

Causale: **webinar 13-12**

**IMPEGNO DI SPESA A FAVORE DI: ANCI TOSCANA - Viale G. Italia 17- 50122 Firenze
P.I. 01710310978 - C.F. 84033260484**

Nel caso in cui il corso non possa erogato per cause dipendenti da Anci Toscana, sarà proposto il rimborso dell'intera quota di iscrizione oppure l'utilizzo per altri corsi di formazione.

Rilascio Attestato: Verrà rilasciato attestazione di frequenza a chi supererà l'80% di presenza.

Modalità di disdetta:

In caso di impossibilità a partecipare gli iscritti sono obbligati a comunicare la loro mancata partecipazione.

Il corso deve considerarsi confermato salvo annullamento comunicato da Anci Toscana.

L'eventuale disdetta di partecipazione può essere comunicata solo in forma scritta (a mezzo fax o e-mail) alla Segreteria Organizzativa entro cinque giorni dallo svolgimento dell'iniziativa; oltre questo termine, è prevista la fatturazione dell'intera quota.

La mancata partecipazione, non dà diritto alla restituzione del corrispettivo.

La quota prevede la partecipazione al corso in modalità sincrona (in diretta).

ATTENZIONE: per partecipare ai webinar è necessario disporre di una connessione internet a banda larga e di cuffie o casse.

