

EINES PRÀCTIQUES PER A LA PREVENCIÓ I/O GESTIÓ DEL CONFLICTE EN L'ATENCIÓ AL PÚBLIC



OBJECTIUS

Entrenar les emocions i reduir l'estrès vinculat a l'atenció al ciutadà

Identificar les principals causes de l'estrès en l'atenció al públic

Conèixer el marc de la intel·ligència emocional per a la gestió de l'estrès

Incorporar pràctiques preventives de l'estrès laboral

Conèixer diferents eines de comunicació efectiva per gestionar situacions tenses d'interacció

PROGRAMA

- 1. Intel·ligència emocional com a marc per entendre la gestió emocional i de l'estrès**
- 2. L'autocontrol i la gestió emocional**
Què són les emocions, com actuen, emocions bàsiques, estils personals respecte l'autoconeixement emocional
Funcions de les emocions: adaptativa, motivacional, social i d'informació, capacitat de gestió de les pròpies emocions
- 3. El reconeixement de les emocions en els altres:**
L'empatia: definició i estratègies pel seu desenvolupament, impacte en la reducció de l'estrès interpersonal i en la qualitat de l'activitat laboral
- 4. Estrès i estressos interpersonals**
Com funcionen els processos d'estrès
Indicadors dels estats d'estrès: cognitius, emocionals i racionals
- 5. Tècniques físiques de gestió del estrès, tècniques emocionals i cognitius de gestió de l'estrès, diferències entre estrès i Burnout**