

Eines pràctiques per a la prevenció i gestió del conflicte

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 estressors 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



Durada: 15 hores