

Gestió emocional en l'atenció a la ciutadania

Objectius

- **Adquirir consciència** com les emocions afecten la tasca laboral.
- **Conèixer i practicar** recursos per la gestió emocional davant els estressors de les relacions interpersonals en l'atenció al ciutadà.
- **Aprendre recursos** per millorar la qualitat de vida emocional a la feina.



Programa

1. Les relacions interpersonals i l'atenció al públic. Factors de desestabilització emocional

2. Què és la intel·ligència emocional

Competències de la Intel·ligència emocional

Què són les emocions

Els passos de la gestió emocional

3. Estratègies i tècniques per a la gestió emocional

Gestió emocional i comunicació assertiva

La gestió emocional des de l'àmbit mental

La gestió emocional des de l'àmbit físic

4. Resolució i pràctiques de casos de gestió emocional en l'atenció al públic

5. Pla de treball personal



Durada: **10 hores**

