

# 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

Què són els passos de la gestió emocional

Els deu 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. Recomanacions pràctiques per aplicar al lloc de treball

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

### 6. Pla de treball personal



Durada: **10 hores**