

Gestión emocional en la atención a la ciudadanía

Objetivos

- **Adquirir conciencia** de cómo las emociones afectan a la tarea laboral.
- **Conocer y practicar** recursos para la gestión emocional ante los factores estresores de las relaciones interpersonales en la atención al ciudadano.
- **Aprender recursos** para mejorar la calidad de vida emocional en el trabajo.



Programa

1. Las relaciones interpersonales y la atención al público. Factores de desestabilización emocional

2. Qué es la inteligencia emocional

Competencias de la inteligencia emocional

Qué son las emociones

Los pasos de la gestión emocional

3. Estrategias y técnicas para la gestión emocional

Gestión emocional y comunicación asertiva

La gestión emocional desde el ámbito mental

La gestión emocional desde el ámbito físico

4. Resolución y prácticas de casos de gestión emocional en la atención al público

5. Plan de trabajo personal



Duración: **10 horas**