



Curso

Gestión de las emociones en atención a la ciudadanía

CÓDIGO: COM_24_01

OBJETIVO:

Identificar y comprender el funcionamiento de las emociones en la atención al ciudadano. Reducir las reacciones ineficaces y desarrollar la autoconfianza. Mejorar las competencias sociales. Mejorar el control de los impulsos y del estrés. Aprender a liberar tensiones

PROGRAMA:

[1] La emociones en el ámbito del trabajo de emergencia

- Qué emociones nos surgen en el día a día en la actuación de nuestro trabajo: en la sala de emergencias, en la atención ciudadana...
- La influencia de las emociones en nuestro comportamiento y en nuestra salud: cómo las gestionamos, cómo nos afectan.
- Cómo influyen las ideas previas ante una determinada situación: el miedo, el estrés.

[2] Aprender a gestionar las diferentes emociones que nos dañan en la actuación de nuestro trabajo

- Tomar la conciencia de uno mismo para iniciar el cambio.
- Detectar mi tipo de temperamentos y las respuestas aprendidas que no me ayudan en mi bienestar y en el ámbito laboral
- Beneficios de trabajar con Inteligencia emocional
- Gestionar las reacciones emocionales incoherentes

[3] Optimizar las relaciones del personal de emergencias con el ciudadano

- Cómo desarrollar relaciones positivas con el ciudadano: la confianza, el pensamiento positivo.
- Gestionar los conflictos con el ciudadano como una herramienta de cohesión
- Gestionar las emociones con el ciudadano
- Cómo trabajar la higiene emocional
- Desarrollar estrategias interpersonales para afrontar las situaciones con las que se encuentra el personal de emergencias en la atención al ciudadano

[4] La inteligencia afectiva: nuestra capacidad para seleccionar lo que queremos que nos afecte.

[5] Dar respuesta a los elementos estresores del trabajo en el día a día

- Factores de riesgo
- Medidas preventivas
- Estrategias emocionales

- La salud emocional del personal de emergencias

PROFESORADO:

M^a Dolores Martínez Pérez Consultora habilidades de coaching

FECHA: 22-23-24 y 25 abril 2024

HORARIO: 09:00 a 14:00h

DURACIÓN: 20 HORAS

LUGAR CELEBRACIÓN: Aula de Formación ESPAC.

HOMOLOGACIÓN: Solicitud realizada al Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias.

DESTINATARIO: Área de Seguridad y emergencias

PLAZAS: GESTOR ACCIÓN FORMATIVA: espac.formacion@castello.es

Tlfo: 964355414

INSCRIPCIÓN:

Las inscripciones se pueden realizar en la web del Ayuntamiento de Castelló. Seguridad pública/ Escuela de Seguridad Pública. [Escanea el código QR para acceder a la WEB]

