



Curso

Gestión de las emociones en atención a la ciudadanía

CÓDIGO: COM19_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 de la Policía Local**
 - 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 : bene
Gestionar las reacciones emocionales incoherentes
3. **Optimizar las relaciones del Policía 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 policía local 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 la Policía local**
 - Factores de riesgo
 - Medidas preventivas
 - Estrategias emocionales
 - La salud emocional del policía local

PROFESORADO:

M^a Dolores Martínez Pérez
Consultora habilidades de *coaching*

FECHA: 13, 14, 16 y 17 de mayo de 2019

HORARIO: de 09:00 a 14:00

HORAS LECTIVAS: 20 horas



LUGAR CELEBRACIÓN: Aula de Formación ESPAC.

PLAZAS: 35 alumnos

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

GESTOR ACCIÓN FORMATIVA: espac.formacion@castello.es

Tlfo: 964355414

INSCRIPCIÓN:

Las inscripciones se pueden realizar en la web del Ayuntamiento de Castellón.
[Seguridad pública/ Escuela de Seguridad Pública]

<http://www.castello.es>

