

TALLER SOBRE RESILIÈNCIA I GESTIÓ EMOCIONAL PER PERSONAL D'ATENCIÓ AL CLIENT

Modalitat > ONLINE

- **Dates i horaris:** 14 de desembre, de 9.30 a 13.30 h
- **Durada:** 4 hores
- **Objectius:** fomentar una actitud resilient:
 - Donar eines per poder gestionar al client de manera adequada tot i la situació actual
 - Entendre millor alguns mecanismes d'adaptació psicològics com son la resiliència i l'actitut
 - Conèixer millor les reaccions emocionals pròpies, de companys i usuaris.
 - Obrir un canal de comunicació de qualitat entre companys per fer suport mutu tot oferint un llenguatge comú.
 - Obtenir eines per ser capaç de gestionar l'adversitat, automotivar-se i oferir la millor versió d'un mateix.
 - Proporcionar eines per desconnectar i gestionar l'estrés provocat pel treball de cara al públic.
- **Preu:** 80 €. Inclou tota la documentació i el certificat d'assistència de la CCIS.
- **Col·laboració tècnica:** **Tomàs Navarro** - Al 1996 comença la seva experiència professional com a psicòleg. Durant dos anys va fer de psicòleg al Departament de Psicologia Infantil i Juvenil de l'Hospital de Terrassa. En aquests 24 anys ha impartit nombroses xerrades a escoles públiques, concertades i privades sobre educació emocional i ha participat com a ponent a molts congressos sobre educació arreu d'Espanya. També ha impartit formació per mestres, pedagogs i psicopedagogs a la facultat d'educació de la UB així com classes de màster per la UPF, Blanquerna, UPC, UAB, European University, UB, UCAM i UCM; sempre com a especialista en educació emocional, vincle i benestar emocional. Al 2008 va fundar el seu propi centre de benestar emocional i educació a Barcelona creant un producte específic per famílies anomenat Family Day, amb una unitat especialitzada en joves i infants i amb un servei d'activitats extraescolars d'educació emocional. Col·labora amb molts mitjans de comunicació: té una secció fixa al Diari d'Andorra i al blog de RTVA, ha tingut seccions fixes a El Periodico i a les revistes *Psychologies*, "Psicología práctica y objetivo bienestar", La Vanguardia, ABC... Col·labora en diferents programes de ràdio com ara l'Ofici d'educar de Catalunya radio, l'Ofici de Viure, les mil i una nits i diferents magazines Ha tingut una secció fixa al programa A Punto con la 2 de RTVE i a la versió de televisió de L'Ofici de viure per TV3.

PROGRAMA

MÒDUL 1 - Resiliència

- Conviure amb l'adversitat.
- Com reaccionem vers l'adversitat: teoria dels estils atributius de Weiner
- Com valorem l'adversitat: teoria de les tres preguntes de Lazarus
- Com gestionem l'adversitat: teoria dels estils de gestió de Watson

MÒDUL 2 - Automotivació

- Ets competent i tens més recursos dels que creus
- No esperis a tocar fons
- Gestionem la desesperança apresada
- L'impuls de reparació

MÒDUL 3 - Atenció al client i resiliència

- El paper de l'actitut en les emocions, la motivació i la cognició
- Empatia i connexió afectiva
- Tècniques per desconnectar i per gestionar situacions tenses
- Aprendre a ignorar

Curs subvencionat per:

BancSabadell
d'Andorra

