



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2018

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: UGT

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA:

Acción Formativa nº	Denominación:	Antiestrés Laboral, Ansiedad y Gestión de Emociones en las AAPP (PRESENCIAL)			
	Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	15	Total Participantes	15
Nº de Horas por Edición	35	Total Horas	35		

Objetivos:

- Parámetros básicos de la atención excelente al ciudadano.
- La preparación personal en la relación el público.
- El desarrollo de la habilidad de autocontrol emocional en situaciones de tensión o frustrantes.

Contenidos:

- MÓDULO 1: Parámetros Básicos de la Atención Excelente al Ciudadano.
- MÓDULO 2: Habilidades Comunicativas en la Atención al Ciudadano.
- MÓDULO 3: Gestión de las Emociones.
- MÓDULO 4: Control del Estrés.