

CURSO - TALLER:
TÉCNICAS DE MANEJO DEL ESTRÉS Y CONTROL DEL ENOJO
PARA CHOFERES DE SERVICIO PÚBLICO



1. JUSTIFICACIÓN:

Vivimos una época de una intensa agitación en la que las presiones de la vida moderna afectan no solo la vida familiar y social de las personas sino los diversos ámbitos laborales. Dicha presión muchas veces desemboca en conductas estresantes y reacciones que socaban las buenas relaciones con los clientes usuarios. Los conductores de servicio público están sometidos a requerimientos de jornadas, al tráfico vehicular caracterizado por “presas” aunado a la atención de gran cantidad de usuarios. Este taller está diseñado para aportar a las herramientas cognoscitivas y prácticas para los choferes puedan identificar conscientemente las fuentes generadoras del estrés y el enojo, empoderándolos mediante mecanismos para controlar y canalizar el comportamiento y las reacciones de una manera adecuada, sin que afecte el buen servicio y la relación con los usuarios.

2. OBJETIVO GENERAL:

Brindar a los participantes técnicas para el manejo del estrés y el enojo en áreas que por su naturaleza implican una alta presión y demanda de usuarios, para empoderándolos con los mecanismos que permiten controlar y canalizar el enojo de una manera adecuada, posibilitando una mejor y más satisfactoria convivencia personal y laboral.

3. TEMARIO:

- 3.1. Dinámica de introducción: Fábula de los 2 enemigos.
- 3.2. Ocho principios del valor de otro (Premisas de John Dewey)
- 3.3. Naturaleza y alcance del estrés en la vida personal y laboral.
- 3.4. Causas que producen y potencian el estrés.
- 3.5. Manifestaciones físicas y emocionales del estrés.
- 3.6. Derivaciones del estrés laboral: Implicaciones e impacto en la vida laboral y personal. Técnicas de mitigación.
- 3.7. ¿Qué es el enojo?
- 3.8. Manejo efectivo del enojo.
- 3.9. Transición del enojo a la ira: Implicaciones.
- 3.10. Incubación del los conflictos interpersonales: Acción-Reacción.
- 3.11. Necesidad y urgencia del controlar el enojo en situaciones reales de trabajo: Cómo manejar los incidentes críticos que se presentan..
- 3.12. La inteligencia emocional como macro-competencia para el control del enojo.
- 3.13. Auto-test del control del enojo.
- 3.14. Competencias blandas y su incidencia en el control del enojo.
- 3.15. Plan de acción para el control del enojo.
- 3.16. Comentarios finales y cierre.

METODOLOGÍA:

La metodología es andragógica, constructivista y participativa mediante la combinación de la teoría con prácticas en el taller, lo cual facilita que los participantes puedan tener una mayor aproximación a situaciones similares en sus propios entornos laborales.

Dirigido: A conductores (choferes) del servicio público.

Duración: 8 horas lectivas

Costo: 190 dólares por persona (Incluye material didáctico, alimentación y certificado de participación)

Lugar: In house o bien el hotel a convenir.