



CURSO- TALLER DE CONTROL DE ESTRÉS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL TRATO AL PÚBLICO

Fecha: 10 de Junio 2016

Horario: 9:00 -14:30 h.

Lugar: Parque Etnográfico Pirámides de Güimar

Impartido por Ángeles Perera Méndez, Psicóloga y terapeuta de Biogestalt y Dinámica Grupal.

Este Curso intenta crear un espacio de reflexión y de intercambio para prevenir el estrés negativo o buscar vías de solución y de intervención cuando se está haciendo difícil de controlar. Focalizaremos nuestra atención en los distintos elementos estresantes y sobre todo en desarrollar herramientas de resolución de conflictos con el público, por constituir este, uno de los elementos donde se focaliza parte del origen del estrés de los informadores turísticos.

OBJETIVOS

Conocer los indicadores personales del estrés.

Reconocer los síntomas y efectos negativos que nos provoca el estrés en la salud psico-física y en las relaciones interpersonales.

Favorecer la relajación física y mental.

Promover la reflexión personal y grupal de los participantes, incentivando la toma de conciencia de su propia acción personal como elemento vital para la protección y promoción de la salud a nivel cotidiano.

Proporcionar a los participantes las herramientas de Inteligencia Emocional que les permitan gestionar el estrés laboral y mejorar su percepción de control de la situación en el entorno de trabajo, mediante las cuales mejorarán su grado de bienestar.

Proporcionar herramientas de resolución de situaciones conflictivas con los usuarios.

PROGRAMA

08:50 h. Encuentro en el Parque Etnográfico Pirámides de Güimar

09:00 h. Visita a los nuevos jardines del Parque Etnográfico

El Parque Etnográfico Pirámides de Güimar, en colaboración con la Universidad de la Laguna ha inaugurado en abril de 2016, un nuevo proyecto denominado **Jardín Sostenible**. Los directores científicos del proyecto han sido los profesores de la ULL, Wolfredo Wildpret de la Torre y Victoria Eugenia Martín Osorio, dentro

del marco de un Convenio de Colaboración suscrito entre Pirámides de Güímar y la Universidad de La Laguna.

El diseño y recreación de este hábitat natural nace con la finalidad de fomentar modelos de sostenibilidad para las zonas ajardinadas de Canarias. Este interesante escenario, además de estar concebido para albergar actividades educativas y de ocio, pretende también promover el conocimiento y la investigación.

El **Jardín Sostenible** de Pirámides de Güímar reproduce, en sus 1.000m², el ambiente de un curso de agua en Canarias, con el objetivo de sensibilizar a la población visitante sobre este nuevo modelo de ajardinamiento, que se ha realizado aplicando y respetando las tres vertientes del concepto de sostenibilidad: la ambiental, la económica y la social.

10:00 h. Comienzo del curso taller
(Sala de la Biblioteca)

- ✓ Teoría: Qué es el estrés. Relación entre el estrés y la salud física y mental
- ✓ Las creencias irracionales como fuentes de estrés.
- ✓ Actividad práctica: Reconozcamos nuestros estresores personales. Comencemos con el Diario de nuestro estrés.

10:30 h. Coffee Break

10:45 h.

- ✓ Teoría: breve introducción a la Inteligencia Emocional. Componentes de la Inteligencia Emocional. ¿Qué son las emociones?
- ✓ La empatía
- ✓ Comunicación asertiva, pasiva y agresiva
- ✓ Practicando situaciones conflictivas. Buscando soluciones. Role playing de situaciones conflictivas
- ✓ Resonadores anti-estrés.
- ✓ Técnicas de relajación.

14:30 h. Fin del curso -taller