XESTIÓN DO ESTRÉS NA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Obxectivo do curso:

O estrés telefónico é un fenómeno común que afecta a moitas persoas que traballan en atención ao cliente, vendas, soporte técnico e outros roles que implican interaccións constantes por teléfono. Este tipo de estrés pode xurdir por diversas razóns, como a presión para resolver problemas rapidamente, a xestión de clientes difíciles, ou a carga de traballo elevada.

O obxectivo principal de esta acción formativa é adquirir estratexias para identificar e previr o estrés no posto de traballo.

Planificación temporal: Do 07/10/2025 ao 17/10/2025

Modalidade de impartición: Teleformación

Número de horas: 21 horas

Perfil do docente: Técnico superior en prevención de riscos laborais.

PROGRAMA FORMATIVO:

1. CONCEPTO DE ESTRÉS.

1. De que falamos cando falamos de estrés?
2. Eustrés e Distrés.
3. Resposta ao estrés.
4. Consecuencias do estrés.
5. Conclusións.

2. FONTES DE ESTRÉS LABORAL.

1. Características organizativas.
2. Características persoais.
3. Que é o Burnout?
4. Recomendacións xerais.
5. Conclusións.

3. ESTRATEXIAS DE PREVENCIÓN.

1. Requisitos previos.
2. Técnicas cognitivas.
3. Técnicas fisiolóxicas.
4. Manexo de emocións.
5. Redes de apoio social.
6. Asertividade.
7. Conclusións.

Unidade didáctica de Igualdade: 1 hora

- A perspectiva de xénero e a súa integración nas políticas preventivas e de promoción da saúde.
- Diferenzas existentes en relación cos riscos característicos e as necesidades de mulleres e homes.
- Acoso sexual e ao acoso por razón de sexo no traballo.