

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

SEAD050PO EDUCACIÓN DE LA VOZ Y CONTROL DEL ESTRÉS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este Curso SEAD050PO EDUCACIÓN DE LA VOZ Y CONTROL DEL ESTRÉS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Seguridad y medio ambiente. Con este CURSO SEAD050PO EDUCACIÓN DE LA VOZ Y CONTROL DEL ESTRÉS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA el alumno será capaz de Adquirir estrategias para identificar y prevenir el estrés en el puesto de trabajo. Uso de la voz para optimizar la forma de hablar, pautas de higiene vocal para prevenir patologías y facilitar el reconocimiento y la toma de conciencia corporal y emocional así como usar técnicas de respiración y relajación.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DEL ESTRÉS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Concepto de estrés
2. - ¿De qué hablamos cuando hablamos de estrés?
3. - Estrés y Distrés
4. - Respuesta al estrés

5. - Consecuencias del estrés
6. Fuentes de estrés laboral
7. - Características organizacionales
8. - Características personales
9. - ¿Qué es el Burnout?
10. - Recomendaciones generales
11. Estrategias de prevención
12. - Requisitos previos
13. - Técnicas cognitivas
14. - Técnicas fisiológicas
15. - Manejo de emociones
16. - Redes de apoyo social
17. - Asertividad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FONIATRÍA Y EDUCACIÓN PARA LA VOZ

1. Conocer la voz
2. - Que es la voz y cómo funciona
3. - Sistemas que intervienen en la producción de la voz
4. - Qué es la técnica vocal y para qué sirve
5. Percibir y ejercitar la voz
6. - Postura
7. - Respiración
8. - Relajación
9. Prevenir y cuidar la voz
10. - Cómo se forman los sonidos
11. - Pautas de higiene vocal y factores de riesgo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE RELAJACIÓN PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

1. Conciencia corporal y emocional
2. - Introducción: aspectos previos y orientaciones básicas
3. - Qué es la conciencia corporal y emocional

4. - Elementos a reconocer en la conciencia corporal
5. - La importancia de los procesos de atención y percepción
6. - Las emociones: Funciones. Diferencia entre sensación, emoción y estado emocional
7. La respiración
8. - Los órganos de la respiración
9. - Fases de la respiración
10. - Tipos de respiración
11. - Beneficios de la práctica consciente de la respiración a nivel físico y psíquico
12. - Ejercicios prácticos
13. - Técnicas respiratorias a integrar en las rutinas diarias
14. La relajación
15. - Introducción: aspectos previos y recomendaciones
16. - Beneficios de la relajación a nivel físico y psíquico
17. - Técnicas de relajación
18. - Estiramientos



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es