



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

SEAD098PO GESTIÓN DEL ESTRÉS EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

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

OBJETIVOS

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE ESTRÉS

1. ¿De qué hablamos cuando hablamos de estrés?
2. Eustrés y Distrés
3. Respuesta al estrés
4. Consecuencias del estrés
5. Conclusiones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

1. Características organizacionales
2. Características personales
3. ¿Qué es el Burnout?
4. Recomendaciones generales
5. Conclusiones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

1. Requisitos previos
2. Técnicas cognitivas
3. Técnicas fisiológicas
4. Manejo de emociones
5. Redes de apoyo social
6. Asertividad
7. Conclusiones



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