



Gestión del estrés en la atención telefónica

La atención telefónica exige responder con rapidez, claridad y empatía, incluso ante situaciones de tensión, urgencia o conflicto. Este curso proporciona herramientas para gestionar el estrés y mantener una comunicación eficaz durante la atención a usuarios y pacientes.

Código Acción: SEAD098PO

Familia profesional: Seguridad y medio ambiente

Área profesional: Seguridad y prevención

Duración: 25 horas

Módulos: 4 bloques de contenidos

Modalidad: Presencial / Teleformación



Especialmente indicado para:

Profesionales de atención telefónica, admisión, cita previa, atención al paciente, servicios de información y otros puestos que mantengan contacto frecuente con usuarios por teléfono.

¿Qué mejora aporta este curso?

Ayuda a reducir el impacto del estrés en la atención al usuario, mejora la calidad de la comunicación y permite afrontar llamadas conflictivas o emocionalmente exigentes con mayor seguridad y autocontrol.

Necesidades de formación que cubre:

Permite identificar las principales fuentes de estrés asociadas a la atención telefónica, mejorar la gestión emocional y desarrollar técnicas de comunicación que ayuden a manejar situaciones difíciles.

Objetivos:

- Identificar las principales causas de estrés en la atención telefónica.
- Comprender las respuestas físicas y emocionales asociadas al estrés.
- Mejorar la comunicación con usuarios y pacientes.
- Gestionar situaciones de tensión y conflicto.
- Aplicar técnicas de autocontrol y relajación.
- Desarrollar estrategias para prevenir el desgaste profesional.
- Mejorar la calidad de la atención telefónica.

Contenidos:

1. El estrés en el entorno laboral

- Concepto de estrés.
- Causas y factores desencadenantes.
- Síntomas físicos y psicológicos.
- Consecuencias sobre el rendimiento.
- Identificación de situaciones estresantes.

2. Estrés y atención telefónica

- Características de la comunicación telefónica.
- Factores de presión en la atención al usuario.
- Gestión de llamadas difíciles.
- Atención a personas enfadadas o alteradas.
- Prevención del desgaste emocional.

3. Técnicas de comunicación y gestión emocional

- Escucha activa.
- Empatía.
- Asertividad.
- Comunicación verbal y paraverbal.
- Gestión de conflictos.
- Control de las propias emociones.

4. Técnicas para prevenir y reducir el estrés

- Respiración y relajación.
- Organización del trabajo.
- Gestión del tiempo.
- Técnicas de autocontrol.
- Estrategias de afrontamiento.
- Prevención del burnout.
- Hábitos saludables.