# Educación de la voz y control del estrés en la atención telefónica (75 horas)



**Categoría**: Servicios Socioculturales y a la Comunidad

**Página del curso**: https://www.ensenanzadual.com/cursos/educacion-de-la-voz-y-control-del-estres-en-la-atencion-telefonica-75-horas/

## Objetivo

Con el **Curso de 75 horas de Educación de la voz y control del estrés en la atención telefónica** adquirirás estrategias para identificar y prevenir el estrés en el puesto de trabajo, así como para hacer un 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 y aprenderás a usar técnicas de respiración y relajación.

## Descripción

U. F. 1. Gestión del estrés en la atención

Concepto de estrés

- ¿De qué hablamos cuando hablamos de estrés? - Estrés y distrés - Respuesta al estrés - Consecuencia del estrés

Fuentes de estrés laboral

- Características organizacionales - Características personales - Causas medioambientales del estrés laboral - ¿Qué es el Burnout? - Recomendaciones generales

Estrategias de prevención

- Requisitos previos - Técnicas cognitivas - Técnicas fisiológicas - Manejo de emociones - Redes de apoyo social - Asertividad - Otras actuaciones preventivas

U. F. 2. Foniatría y educación para la voz

Conocer la voz

Qué es la voz y cómo funciona

- Tipos de voces - Correlaciones y percepción del tamaño del cuerpo del hablante con su voz. - Los objetivos de la voz humana - Fonología y fonética, ciencias que estudian el funcionamiento de la voz - El sistema fonológico español - Historia de la fonética - Resumen de los fonemas

Sistemas que intervienen en la producción de la voz

- Sistema respiratorio - Fisiología de la respiración - Sistema fonador - Sistema resonador - Sistema nervioso - Qué es la técnica vocal y para qué sirve

Percibir y ejercitar la voz

- Postura - Respiración - Relajación

Prevenir y cuidar la voz

- Cómo se forman los sonidos - Pautas de higiene vocal y factores de riesgo

U. F. 3. Técnicas de relajación para la atención telefónica

Conciencia corporal y emocional

- Introducción: aspectos previos y orientaciones básicas - Qué es la conciencia corporal y emocional - Elementos a reconocer en la conciencia corporal - La importancia de los procesos de atención y percepción. - Las emociones: funciones. Diferencia entre sensación, emoción y estado emocional

La respiración

- Los órganos de la respiración - Fases de la respiración - Tipos de respiración - Beneficios de la práctica consciente de la respiración a nivel físico y psíquico - Ejercicios prácticos - Técnicas respiratorias a integrar en las rutinas diarias

La relajación

- Introducción: aspectos previos y recomendaciones - Beneficios de la relajación a nivel físico y psíquico

Técnicas de relajación

- Relajación muscular - Entrenamiento autógeno - Visualización: creatividad, los sentidos. - Automasaje relajante: manos, plexo solar, cabeza - Estiramientos

## Información adicional

- Online: Si
- Horas: 75
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 3