

**ACTIVIDAD 4.2.**

<b>Módulo 4</b>	<b>MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>
<b>Lección 2</b>	Cómo mantener la calma bajo presión.

1) Indica con qué/quién están relacionados los siguientes factores estresantes:

<b>FACTORES ESTRESANTES</b>	<b>RELACIONADOS CON...</b>
Las experiencias pasadas con clientes difíciles pueden influir en la manera en que un empleado aborda situaciones similares en el futuro.	
Los clientes pueden expresar insatisfacción con el producto o servicio.	CLIENTE
La cantidad de tareas o solicitudes puede ser abrumadora, especialmente en momentos de alta demanda.	ENTORNO LABORAL
Las expectativas personales sobre el desempeño pueden generar presión adicional.	
La escasez de personal o herramientas adecuadas puede dificultar la capacidad de atender a los clientes eficientemente.	ORGANIZACIÓN / EMPRESA
Algunos clientes pueden ser hostiles o poco cooperativos, lo que dificulta la comunicación.	FACTORES PERSONALES
Situaciones como recesiones o cambios en el mercado pueden generar un clima de incertidumbre que afecta tanto a clientes como a empleados.	
La falta de formación adecuada para manejar situaciones difíciles puede aumentar la inseguridad y el estrés.	FACTORES EXTERNOS