

ACTIVIDAD 4.2.

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

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

FACTORES ESTRESANTES	RELACIONADOS CON...
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