

Trabajos de atención al público

Riesgos

- ⚠ El estrés es un riesgo laboral que adquiere especial relevancia en tareas o actividades que implican el trato directo con el público ya que, en algunos casos, la persona ha de afrontar exigencias, quejas y reclamaciones, acompañadas en ocasiones de episodios de violencia verbal o, incluso en casos muy excepcionales, física.
- ⚠ Los principales factores de riesgo asociados al estrés en trabajos que requieren atención al público, entendidos como aquellas circunstancias o situaciones que aumentan las probabilidades de desarrollarlo, son los siguientes:
 - ✓ Falta de medios o de autonomía para la toma de decisiones que permitan una resolución satisfactoria de los requerimientos y necesidades presentadas.
 - ✓ Desconocimiento de los procedimientos e instrucciones de actuación ante situaciones complejas o conflictivas.
 - ✓ Incertidumbre sobre los resultados o las consecuencias de las decisiones tomadas, en especial respecto al nivel de satisfacción de las personas o el cumplimiento de los objetivos fijados.
 - ✓ Exigencia de un alto nivel de concentración mantenido durante largos períodos.
 - ✓ Sobrecarga de trabajo.
 - ✓ Realización simultánea de diversas tareas como el manejo de dispositivos informáticos, la atención telefónica, la consulta de documentación, etc.
 - ✓ Turnos de trabajo sin pausas.
 - ✓ Falta de espacio en el puesto de trabajo y condiciones ambientales poco favorables.
 - ✓ Riesgo de agresión, ya sea verbal o física, por la falta de una barrera física que interponga un límite entre las personas.
 - ✓ Tiempos de espera excesivos, con el consiguiente incremento de la tensión que ello supone.



- ↘ Síndrome de “burnout”, consecuencia del estrés laboral crónico caracterizado por un agotamiento emocional, baja realización profesional y despersonalización (característico de trabajos en los que se presta atención a *usuarios*).

Medidas Preventivas

De forma genérica, se pueden proponer las siguientes pautas de actuación individual a adoptar ante las personas para disminuir su agresividad:

- ✓ Procura dispensar un trato profesional y empático. Intenta ponerte en su lugar para comprender sus necesidades y poder dar respuesta a sus requerimientos.
- ✓ Centra tu atención en su exposición. Dirígete a la persona de forma clara y audible, con un tono amable, cordial y profesional, evitando hablar demasiado rápido. Asimismo, utiliza un vocabulario sencillo, descriptivo y adaptado al interlocutor.
- ✓ Habla en presente sin abusar de los condicionales, ya que genera incertidumbre y falta de compromiso (“yo no dije que sí. Dije que podría ser así...”); emplea expresiones positivas y si es posible, usa el nombre de la persona con las que estás hablando.
- ✓ Si no puedes ofrecer una solución satisfactoria a alguna cuestión, informa de las limitaciones del servicio e intenta orientar sobre otras alternativas.
- ✓ Cuando la persona esté expresando sus dudas o problemas:
 - Mírala a los ojos y mantén una expresión facial agradable.
 - Asiente con la cabeza o emite afirmaciones; haz reformulaciones.
 - No saques conclusiones precipitadas ni realices suposiciones.
 - Pregunta si no estás seguro de haberlo comprendido.
 - Evita atender llamadas, así como dejar a la persona hablando.
 - No cortes sus argumentaciones, disculpándote si es preciso.
 - Nunca utilices el sarcasmo o chascarrillos.
- ✓ Mantén la calma cuando observes a la persona alterada. Ante un tono de voz elevado, es importante mantener o incluso disminuir el nuestro y actuar de una forma sosegada. Para mantener la calma, puedes intentar respirar de forma pausada.
- ✓ Invítale a sentarse, es mucho más difícil encolerizarse o gritar.
- ✓ No le contradigas ni hagas juicios de valor, ya que para ella sus argumentos son válidos.

- ✓ Nunca personalices las críticas. Recuerda que éstas van generalmente dirigidas hacia el sistema y no hacia una persona en concreto.

Consejos para manejar el estrés

- ↪ Presta atención a las posibles señales de alerta que el cuerpo emite, como el insomnio, las palpitaciones, la incapacidad para desconectar del trabajo, las dificultades para concentrarse, etc. Aprender a identificar los problemas es el primer paso para poder poner solución a los mismos.
- ↪ Trata de compartir con alguien tus preocupaciones y pide opinión cuando sientas que la situación te desborda.
- ↪ Todo el mundo necesita ayuda de vez en cuando y tener amistades o algún familiar en quien apoyarte es imprescindible. Evita el aislamiento.
- ↪ Busca pequeños momentos de satisfacción y procura encontrar alguna actividad gratificante que te ayude a contrarrestar las contrariedades del día a día, por ejemplo, dedicando unos minutos a alguna afición.
- ↪ En momentos de elevada tensión, puedes realizar ejercicios respiratorios de relajación.
- ↪ Procura mantenerte en buen estado físico general, ya que puede suponer un buen amortiguador del estrés.
- ↪ En caso de no poder afrontar la situación adecuadamente, acude a ayuda especializada.
- ↪ Practica “la respiración controlada”. Aprenderás que puedes relajarte por ti mismo y te será útil para mantener la calma en momentos de tensión y para tranquilizarte después de haber soportado alguna situación estresante.

Se pretende conseguir una respiración lenta, regular y poco profunda. De esta manera, aumenta la capacidad pulmonar y mejora la calidad de respiración:

1. Sitúate en un lugar cómodo, en posición de sentado o tumbado con las rodillas dobladas y relaja los músculos de cuello y brazos.
2. Coloca una mano sobre tu abdomen y otra sobre el pecho.
3. Inspira aire profunda y lentamente por la nariz y dirígelo al abdomen. Cuenta mentalmente hasta cuatro y nota como éste se va hinchando lentamente.
4. Retén el aire y cuenta mentalmente hasta cuatro.
5. Déjalo salir muy lentamente por la boca sin soplar y nuevamente, cuenta mentalmente hasta cuatro.
6. Repite este ejercicio varias veces, observando siempre cómo sube y baja lentamente el abdomen y concéntrate en la sensación de relajación que vas sintiendo.



4 segundos



Inspira por la nariz
lentamente y dirígelo
al abdomen.

4 segundos



Retén el aire.

4 segundos



Déjalo salir por la
boca muy lentamente.