

Traballos de atención ao público

O estrés é un risco laboral que adquire especial relevancia en tarefas ou actividades que implican o trato directo co público, xa que nunha gran parte dos casos, o/a traballador/a ha de afrontar só as esixencias, queixas e reclamacións do usuario, acompañadas en ocasións de episodios de violencia verbal ou, mesmo, física.

Os principais factores de risco asociados á tensión en traballos de atención ao público, entendidos como aquelas circunstancias ou situacións que aumentan as probabilidades de padecelo, son os seguintes:

- Falta de medios ou de autonomía para a toma de decisións que permitan unha resolución satisfactoria dos requirimentos e necesidades do usuario interpretación da información
- Descoñecemento dos procedementos e instrucións de actuación ante situacións complexas ou conflitivas.
- Incerteza sobre os resultados ou as consecuencias das decisións tomadas, en especial respecto ao nivel de satisfacción dos usuarios ou o cumprimento dos obxectivos fixados.
- Realización simultánea de diversas tarefas como o manexo de dispositivos informáticos, a atención telefónica, a consulta de documentación ou a outros compañeiros etc.
- Excesiva rotación das quendas de traballo e/ou duración variable destas.
- Realización do traballo en condicións de illamento e/ou nocturnidade.
- Quendas de traballo sen pausas.
- Falta de espazo no posto de traballo e condicións ambientais pouco favorables.
- Ausencia dunha barreira física que interpoña un límite entre o traballador e o usuario.
- Insuficiencia das medidas de seguridade en traballos con risco de agresión física.
- Tempos de espera excesivos para o usuario, co consecuente incremento da tensión que iso supón.



Medidas preventivas

- Coñecer os protocolos e procedementos de traballo habituais.
- Coñecer as pautas de actuación, así como as axudas da organización e os mecanismos de consulta establecidos para cada demanda ou situación especial que se saia do seu ámbito de decisión.
- Tratar de evitar a realización simultánea de diversas tarefas.
- Procurar manter un proceso de comunicación fluído, coherente e agradable co usuario. Para iso, recoméndase:
 - Saudar con afecto e manter unha actitude amigable.
 - Tentar pórse no lugar do usuario para identificar e comprender as súas necesidades.
 - Procurar facerse entender respondendo de forma clara e concreta as cuestións expostas polo usuario.
 - Asegurarse de que o usuario comprende a información facilitada, preguntándolle en caso de dúbida.
 - Non empregar frases negativas e evitar falar de forma mecánica, xa que iso mostra desinterese.
 - En situacións conflitivas, ignorar as malas formas do usuario prestando unicamente atención ao contido. Manter a tranquilidade e evitar contestar con agresividade, xa que esta só tende a xerar máis agresividade.
- Tratar de lograr un grao de autonomía adecuado no ritmo e a organización básica do traballo.

Traballos de atención ao público

- Facer pausas e efectuar cambios de postura co obxecto de reducir a fatiga física e mental, así como a tensión ou saturación psicolóxica.
- Evitar o traballo en solitario e, cando iso non sexa posible, procurar manter contacto de cando en vez con algún outro compañeiro.
- Manter o espazo de traballo o máis despexado e ordenado posible co obxecto de lograr a maior sensación de espazo posible.
- Dispor de barreiras físicas que limiten a distancia co usuario e seguir os procedementos establecidos para a protección do/a traballador/a ante o risco de agresión física.
- Tratar de minimizar as esperas dos usuarios, xestionando de forma eficiente as colas ou quendas de atención.



Consellos para manexar o estrés persoal

- Aprenda a recoñecer as súas reaccións como consecuencia da tensión e interpréteas como un aviso para buscar solucións.
- Tente precisar as causas inmediatas da súa tensión: traballo, familia, diñeiro, nivel de autoesixencia excesivo ...
- Procure non dar excesiva importancia a pequenos problemas que axiña se esquecen.
- Evite preocuparse por cousas que non sabe con certeza se ocorrerán ou por aquelas que non teñan remedio.
- Cambie o que poida cambiar e acepte o que non poida.
- Busque apoio na familia e nas amizades.
- Comparta os problemas e as cargas.
- Trate de atopar tempo para facer exercicio físico; axuda a descargar a tensión.
- Acuda a un especialista se non atopa estratexias válidas para afrontar satisfactoriamente o estrés.