

FACTORES DE RIESGO

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 una gran parte de los casos, el trabajador ha de afrontar sólo las exigencias, quejas y reclamaciones del usuario, acompañadas en ocasiones de episodios de violencia verbal o, incluso, física.

Los principales factores de riesgo asociados al estrés en trabajos de atención al público, entendidos como aquellas circunstancias o situaciones que aumentan las probabilidades de padecerlo, son los siguientes:

- ❖ Falta de medios o de autonomía para la toma de decisiones que permitan una resolución satisfactoria de los requerimientos y necesidades del usuario.
- ❖ 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 los usuarios 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 o a otros compañeros, etcétera.



- ❖ Excesiva rotación de los turnos de trabajo y/o duración variable de los mismos.
- ❖ Realización del trabajo en condiciones de aislamiento y/o nocturnidad.
- ❖ Turnos de trabajo sin pausas.



- ❖ Falta de espacio en el puesto de trabajo y condiciones ambientales poco favorables.
- ❖ Ausencia de una barrera física que interponga un límite entre el trabajador y el usuario.
- ❖ Insuficiencia de las medidas de seguridad en trabajos con riesgo de agresión física.
- ❖ Tiempos de espera excesivos para el usuario, con el consiguiente incremento de la tensión que ello supone.

MEDIDAS PREVENTIVAS

- ❖ Conocer los protocolos y procedimientos de trabajo habituales.
- ❖ Conocer las pautas de actuación así como las ayudas de la organización y los mecanismos de consulta establecidos para cada demanda o situación especial que se salga de su ámbito de decisión.
- ❖ Tratar de evitar la realización simultánea de diversas tareas.
- ❖ Procurar mantener un proceso de comunicación fluido, coherente y agradable con el usuario. Para ello, se recomienda:
 - Saludar con afecto y mantener una actitud amistosa.
 - Intentar ponerse en el lugar del usuario para identificar y comprender sus necesidades.
 - Procurar hacerse entender respondiendo de forma clara y concreta a las cuestiones planteadas por el usuario.
 - Asegurarse de que el usuario comprende la información facilitada, preguntándole en caso de duda.
 - No emplear frases negativas y evitar hablar de forma mecánica, ya que ello muestra desinterés.
 - En situaciones conflictivas, ignorar las malas formas del usuario prestando únicamente atención al contenido. Mantener la tranquilidad y evitar contestar con agresividad ya que ésta sólo tiende a generar más agresividad.
- ❖ Tratar de lograr un grado de autonomía adecuado en el ritmo y la organización básica del trabajo.
- ❖ Hacer pausas y efectuar cambios de postura con objeto de reducir la fatiga física y mental, así como la tensión o saturación psicológica.

- ❖ Evitar el trabajo en solitario y, cuando ello no sea posible, procurar mantener contacto de vez en cuando con algún otro compañero.
- ❖ Mantener el espacio de trabajo lo más despejado y ordenado posible con objeto de lograr la mayor sensación de espacio posible.



- ❖ Disponer de barreras físicas que limiten la distancia con el usuario y seguir los procedimientos establecidos para la protección del trabajador ante el riesgo de agresión física.



- ❖ Tratar de minimizar las esperas de los usuarios, gestionando de forma eficiente las colas o turnos de atención.

CONSEJOS PARA MANEJAR EL ESTRÉS PERSONAL

- ✓ Aprenda a reconocer sus reacciones como consecuencia del estrés e interprételas como un aviso para buscar soluciones.
- ✓ Intente precisar las causas inmediatas de su estrés: trabajo, familia, dinero, nivel de autoexigencia excesivo...
- ✓ Procure no dar excesiva importancia a pequeños problemas que pronto se olvidan.
- ✓ Evite preocuparse por cosas que no sabe con certeza si ocurrirán o por aquellas que no tengan remedio.
- ✓ Cambie lo que pueda cambiar y acepte lo que no pueda.
- ✓ Busque apoyo en la familia y en los amigos.
- ✓ Comparta los problemas y las cargas.
- ✓ Trate de encontrar tiempo para hacer ejercicio físico; ayuda a descargar la tensión.
- ✓ Acuda a un especialista si no encuentra estrategias válidas para afrontar satisfactoriamente el estrés.

© FREMAP
Ctra. de Pozuelo nº 61
28222 Majadahonda (Madrid)

EL ESTRÉS EN LOS TRABAJOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



Con la colaboración de:



FREMAP

Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades
Profesionales de la Seguridad Social Número 61