

## RECOMENDACIONES BÁSICAS DE PREVENCIÓN EN

### TRABAJOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



Las tareas y actividades que implican el trato directo con personas externas a la empresa (clientes, pacientes, alumnos, usuarios, etc.) es muy variado y conlleva condiciones de trabajo muy dispares.

También los medios de trabajo pueden ser muy diversos, desde los informáticos y telefónicos, a las visitas domiciliarias o la atención personal en oficinas, despachos, consultas, etc.

En ocasiones, la relación y el trato directo con el público, puede ocasionar fatiga debida a:

- La tensión generada por "desbordamientos" de diverso tipo como prisas, plazos estrictos, implicación emocional con pacientes, trabajo aislado, trabajo de noche, etc.
- También, por falta de claridad de las peticiones realizadas, de los objetivos, de las prioridades del trabajo, de la autonomía en la toma de decisiones, etc. Ello puede producir incertidumbre sobre los resultados o las consecuencias de las decisiones tomadas, especialmente, respecto al nivel de satisfacción de los clientes o el cumplimiento de los objetivos.

- Se pueden producir, igualmente, sobrecargas o saturaciones mentales, como el producido por el mantenimiento simultáneo de la atención y la comunicación, con varios sistemas a la vez como los informáticos- teléfono-personas

Si una persona está sometida a tensiones en su trabajo suele responder a éstas, realizando un esfuerzo. Si ésta situación se prolonga demasiado puede incidir en el trabajador. Estas, de forma elemental, son las fases del estrés.



#### MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECÍFICAS.

- Mantener al día y disponibles las ayudas y procedimientos de trabajo (documentación, claves, accesos, códigos, etc.).
- Mantener localizables las alternativas de consulta y asistencias para los casos de fallo del sistema principal.
- Conocer las ayudas de la organización y de consulta para cada demanda o situación especial que se salga de su ámbito de decisión.
- Solicitar las aclaraciones sobre las pautas de comportamiento a seguir en las diferentes situaciones potencialmente conflictivas y recabar información sobre los resultados a los que no se tengan acceso
- Crear un grado de autonomía adecuado en el ritmo y la organización básica del trabajo. Hacer pausas para los cambios posturales, la reducción de la fatiga física y mental y la tensión o saturación psicológica.

## DIEZ CONSEJOS PARA MANEJAR EL ESTRÉS PERSONAL

Adaptado de la Fundación Europea para la Mejora de Vida y de Trabajo. ( FEMCVT)

- 1 - Aprenda a reconocer sus reacciones al estrés. Véalas como un aviso.
- 2 - Precise las causas inmediatas de su estrés. ¿Trabajo, familia, dinero? ¿Se está, tal vez, exigiendo demasiado?
- 3 - Quizás se estrese por cosas que pronto se olvidan. No se deje "acelerar" por pequeñas preocupaciones. Sólo son preocupaciones, no desastres.
- 4 - No se atormente por los "y si ...". Como alguien dijo: " Mi vida ha estado llena de preocupaciones. La mayoría por cosas que nunca sucedieron".
- 5 - No pierda la cabeza sobre lo que no tiene remedio. Respire profundo.(Es difícil de creer, si no se han experimentado, lo que pueden hacer algunos ejercicios respiratorios).
- 6 - Busque compensaciones. Si lo está pasando mal en el trabajo busque apoyo en la familia, y en el trabajo si falla la vida familiar.
- 7 - Dé y acepte apoyo social. Comparta las cargas
- 8 - Sea realista y evite luchar contra fantasmas
- 9 - Haga ejercicio físico para descargar la energía contenida por el estrés. Evite los licores y el tabaco.
- 10 - Cambie lo que pueda cambiar. Acepte lo que no puede, e intente una compensación para lo último. Busque apoyo profesional si la situación es seria o duradera.

