

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

Por otro lado, las nuevas tecnologías han transformado los sistemas de comunicación y cada vez es más frecuente la atención al público a distancia.

FACTORES DE RIESGO Y RIESGOS

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 situaciones
- 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.
- Desconocimiento de instrucciones de actuación ante situaciones complejas o conflictivas.
- 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 presencial, la consulta de documentación, etc.
- Turnos de trabajo sin pausas.
- Acondicionamiento inadecuado del puesto de trabajo.
- Riesgo de agresión, ya sea verbal o física, por la falta de una barrera física que interponga un límite entre las personas.

Todas estas situaciones elevan la carga mental y física de los trabajadores.

Los riesgos asociados a estos factores de riesgo son los siguientes:

- El estrés es un riesgo laboral que adquiere especial relevancia en tareas o actividades que implican el trato 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.
- 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

- Diseñar el puesto de trabajo siguiendo principios ergonómicos, facilitando que los medios empleados (mesas, sillas, auriculares, elementos informáticos...) se adapten a las características de los trabajadores y permitan desarrollar las tareas con comodidad

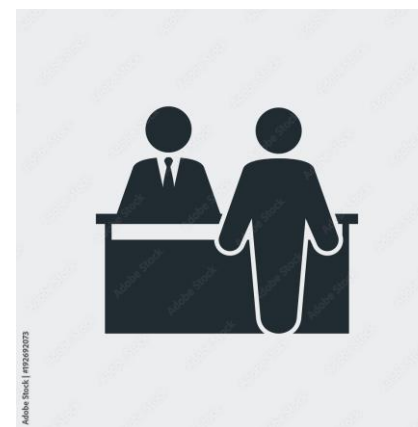
- Acondicionar los locales para que el nivel de ruido no sobrepase los 55 dB (A), que es el valor máximo considerado para no llegar a perturbar una conversación.
- Favorecer intervenciones que reduzcan el riesgo de afonías, teniendo en cuenta que la voz es la principal herramienta de trabajo.
- Hacer pausas para los cambios posturales, la reducción de la fatiga física y mental y la tensión o saturación psicológica.
- Ofrecer formación e información sobre el contenido de las tareas y los riesgos que puede comportar.
- Los trabajadores deben conocer la planificación de las tareas y su contenido, los objetivos, los parámetros de seguimiento de la actividad, así como familiarizarse con los medios informáticos, programas de tareas, equipo telefónico, auriculares y micrófonos.
- Es especialmente importante facilitar formación periódica sobre técnicas de comunicación y control de las emociones y sobre cómo manejar las llamadas difíciles.
- Impulsar medidas que permitan a los trabajadores intervenir en la organización de aquellas tareas que lo admitan
- 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.

CONSEJOS PARA MANEJAR EL ESTRÉS

- Aprender a reconocer sus reacciones al estrés. Verlas como un aviso.
- No acumular problemas, tomar decisiones y afrontarlos.
- Precisar las causas inmediatas de su estrés. ¿Trabajo, familia, dinero...?. Limitar la auto exigencia.
- Quizás se estrese por cosas que pronto se olvidan. No se deje "acelerar" por pequeñas preocupaciones. Sólo son preocupaciones, no desastres.
- No atormentarse por los "y si ...". Como alguien dijo: "No perder la cabeza sobre lo que no tiene remedio. "Mi vida ha estado llena de preocupaciones. La mayoría por cosas que nunca sucedieron".
- Buscar compensaciones. Si lo está pasando mal en el trabajo busque apoyo en la familia, y en el trabajo si falla la vida familiar.
- Dé y acepte apoyo social. Comparta las cargas.
- Haga ejercicio físico para descargar la energía contenida por el estrés. Evite los licores y el tabaco.
- "Cambie lo que pueda cambiar. Acepte lo que no puede, e intente una compensación para lo último".
- En momentos de elevada tensión, practicar la "respiración controlada".
- Busque apoyo profesional si la situación es seria o duradera.



Prevención de riesgos en trabajos de atención al público (riesgos y medidas preventivas)



DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA

SERVICIO DE PREVENCIÓN