

La UPRL informa

Tareas o actividades que implican el trato directo con el público

El estrés es un riesgo laboral que adquiere especial relevancia en tareas o actividades que implican el trato directo con el público (comunidad universitaria, etc.) 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.

Si bien se considera que la formación, información, experiencia y adiestramiento del trabajador, así como las condiciones y organización del trabajo permiten realizar la tarea sin riesgos significativos para la salud, hay que tener en cuenta estos riesgos.

También los medios de trabajo pueden ser muy diversos, desde telefónicos, informáticos, a atención personal en oficinas, aulas, etc.

Los riesgos más comunes del trato directo con el público son los físicos y psicosociales.

Los principales factores de riesgo asociados a la ansiedad, la depresión o el 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.
- ✓ Saturación mental por la 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).

De forma genérica, se pueden proponer las siguientes pautas de actuación individual a adoptar

La UPRL informa

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 ysi 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.
- ✓ 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.
- ✓ Dispón de, en la medida de lo posible, barreras físicas que limiten la distancia con el usuario.
- ✓ Trata de minimizar las esperas de los usuarios, gestionando de forma eficiente las colas o turnos de atención.
- ✓ Haz pausas y efectúa cambios de postura con objeto de reducir la fatiga física y mental, así como la tensión o saturación psicológica.
- ✓ Trata de compartir con alguien tus preocupaciones y pide opinión cuando sientas que la situación te desborda.

La UPRL informa

- ✓ 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.
- ✓ Procura mantenerte en buen estado físico general, ya que puede suponer un buen amortiguador del estrés. Lleva una dieta equilibrada y realiza ejercicio físico de forma habitual. La calidad del sueño y los pensamientos positivos también influyen.
- ✓ 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:
 - Sitúate en un lugar cómodo, en posición de sentado o tumbado con las rodillas dobladas y relaja los músculos de cuello y brazos.
 - Coloca una mano sobre tu abdomen y otra sobre el pecho.
 - Inspira aire profunda y lentamente por la nariz y dirígelo al abdomen. Cuenta mentalmente hasta cuatro y nota como éste se va hinchando lentamente.
 - Retén el aire y cuenta mentalmente hasta cuatro.
 - Déjalo salir muy lentamente por la boca sin soplar y nuevamente, cuenta mentalmente hasta cuatro.
 - Repite este ejercicio varias veces, observando siempre cómo sube y baja lentamente el abdomen, y concéntrate en la sensación de relajación que vas sintiendo.

Fuente: Servicio de Prevención de la Universidad de Castilla la Mancha
Alianza de Servicios de Prevención United Universities