

Recomendaciones básicas de prevención en TRABAJOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



Tareas y actividades variadas que conllevan condiciones de trabajo muy dispares con medios de trabajo diversos e implican el trato directo con personas externas a la empresa (clientes, pacientes, alumnos, usuarios, etc.)

Pueden ocasionar **fatiga** debido a:

Sobrecargas o saturaciones mentales

Por el mantenimiento simultáneo de la atención y la comunicación, con varios sistemas a la vez como los informáticos - teléfono - personas.

Falta de claridad

En peticiones, objetivos, prioridades del trabajo, la autonomía en la toma de decisiones, etc.
Puede producir incertidumbre en resultados o consecuencias de la toma de decisiones.

Tensión por "desbordamientos"

Prisas, plazos estrictos, trabajo aislado, etc.

Fases del estrés

1



Tensiones en el trabajo

2



Responde al estrés realizando esfuerzos

3

Si la situación se prolonga demasiado puede llegar a incidir en el trabajo



Consejos para manejar el estrés

Aprenda a reconocer sus reacciones al estrés
Véalas como un aviso

Precise las causas inmediatas del estrés
¿Trabajo, familia, dinero? ¿Se está exigiendo demasiado?

No se deje "acelerar" por pequeñas preocupaciones
Quizás se estrese por cosas que pronto se olvidan



No se atormente por los "y si ..."
En ocasiones nos preocupamos por cosas que quizás nunca sucedan



No pierda la cabeza sobre lo que no tiene remedio
Respire profundo haciendo ejercicios respiratorios

Busque 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.



Sea realista
Evite luchar contra fantasmas

Descargue la energía contenida por el estrés.
Haga ejercicio físico. Evite los licores y el tabaco

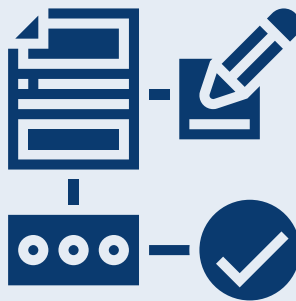


Cambie lo que pueda cambiar
Acepte lo que no puede, e intente una compensación para lo último. Busque apoyo profesional si la situación es seria o duradera



Medidas preventivas específicas

Solicitar 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.

Mantener al día, disponibles y localizables

- Ayudas y procedimientos de trabajo (documentación, claves, accesos, códigos, etc.)
- Alternativas de consulta y asistencia 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