

 Servicio de Prevención y Medio Ambiente	BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS	Ref.: BPP-20
		Revisión: 0
		Fecha: 21/07/2022
		Página 1 de 6
TAREAS O ACTIVIDADES QUE IMPLICAN EL TRATO DIRECTO CON EL PÚBLICO		

BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS

TAREAS O ACTIVIDADES QUE IMPLICAN EL TRATO DIRECTO CON EL PÚBLICO

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
0	Abril 2022	Borrador inicial.
0	21/07/2022	Ratificado por el Comité de Seguridad y Salud de la UCLM

ELABORADO POR:	RATIFICADO POR:
Servicio de Prevención y Medio Ambiente de la UCLM	Comité de Seguridad y Salud de la UCLM
Fecha: abril de 2022	Fecha: 21/07/2022

 Servicio de Prevención y Medio Ambiente	BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS	Ref.: BPP-20
		Revisión: 0
		Fecha: 21/07/2022
		Página 2 de 6
TAREAS O ACTIVIDADES QUE IMPLICAN EL TRATO DIRECTO CON EL PÚBLICO		

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.
2. RIESGOS.
3. MEDIDAS PREVENTIVAS.
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

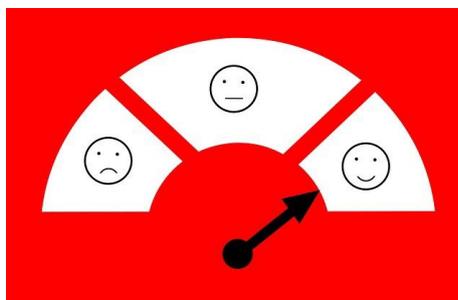
 Servicio de Prevención y Medio Ambiente	BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS	Ref.: BPP-20
		Revisión: 0
		Fecha: 21/07/2022
		Página 4 de 6
TAREAS O ACTIVIDADES QUE IMPLICAN EL TRATO DIRECTO CON EL PÚBLICO		

emocional, baja realización profesional y despersonalización (característico de trabajos en los que se presta atención a usuarios).

3. MEDIDAS PREVENTIVAS.

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

 <p>Servicio de Prevención y Medio Ambiente</p>	BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS	Ref.: BPP-20
		Revisión: 0
		Fecha: 21/07/2022
		Página 5 de 6
TAREAS O ACTIVIDADES QUE IMPLICAN EL TRATO DIRECTO CON EL PÚBLICO		

- ✓ 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.
- ✓ 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.

 Servicio de Prevención y Medio Ambiente	BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS	Ref.: BPP-20
		Revisión: 0
		Fecha: 21/07/2022
		Página 6 de 6
TAREAS O ACTIVIDADES QUE IMPLICAN EL TRATO DIRECTO CON EL PÚBLICO		



Inspira por la nariz lentamente y dirígelo al abdomen.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo.
- NTP 438: Prevención del estrés: intervención sobre la organización.
- NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.
- NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención.
- FREMAP: Manual de Seguridad y Salud en las actividades de promoción y atención al público.

Para saber más:



www.uclm.es

www.insst.es